Jurnal Inovasi Global
Vol. 4, No. 9, September 2026, pp 1354-1367
E-ISSN: 3031-0512
DOI: 10.58344/jig.v4i9.603

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah Kabupaten Buton Tengah Sulawesi Tenggara

Aras Solong*, Tetty Dwiyanti, Gafar
Universitas Islam Makassar, Indonesia
Email: Arassolong.dpk@uim-makassar.ac.id*, Tettydwiyanti.dpk@uim-makassar.ac.id, katagafar670@gmail.com

Keywords:
Employee Performance; Public Service; Performance

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Riviera Publishing

Abstract

Public services at the subdistrict level are strongly influenced by the performance of government employees who interact directly with the community. This study aimed to analyze employee performance in delivering public services and identify its supporting and inhibiting factors at the Mawasangka Tengah Subdistrict Office, Central Buton Regency, Southeast Sulawesi. A qualitative descriptive approach was employed from January to June 2023. Primary and secondary data were collected through observation, interviews, and documentation involving the subdistrict head, secretary, section heads, community leaders, university students, and a public health center employee, who were selected purposively. Data were analyzed through reduction, display, conclusion drawing, and verification, while triangulation strengthened data credibility. The findings showed that employee performance was generally satisfactory. Professionalism was reflected in courteous, timely, and task-appropriate services; effectiveness was demonstrated through service completion and procedural clarity; transparency was evident in communicating requirements, processing times, and costs; and accountability was reflected in responsibility and equal treatment. However, service delivery continued to face limited staffing, inadequate competence, inconsistent discipline and communication, and insufficient understanding of citizens' needs. The study concluded that strengthening employee competence, discipline, communication skills, and periodic performance evaluation is necessary to create public services that are more responsive, transparent, effective, accountable, and sustainably oriented toward community satisfaction and trust.

Kata Kunci:
Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Kinerja

Abstrak

Pelayanan publik pada tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah, Kabupaten Buton Tengah, Sulawesi Tenggara. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan pada Januari–Juni 2023. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan camat, sekretaris kecamatan, kepala seksi, tokoh masyarakat, mahasiswa, dan pegawai puskesmas sebagai informan yang dipilih secara purposif. Data dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan, dan verifikasi, sedangkan keabsahannya diperkuat melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur secara umum tergolong baik. Profesionalitas tercermin dalam pelayanan yang ramah, sopan, tepat waktu, dan sesuai tugas; efektivitas terlihat dari penyelesaian pelayanan dan kejelasan prosedur; keterbukaan diwujudkan melalui penyampaian persyaratan, waktu, dan biaya; sedangkan

akuntabilitas ditunjukkan melalui tanggung jawab dan perlakuan yang setara. Namun, pelayanan masih menghadapi keterbatasan jumlah, kompetensi, dan kedisiplinan aparatur, komunikasi yang belum konsisten, serta pemahaman kebutuhan masyarakat yang belum optimal. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi, disiplin, komunikasi, dan evaluasi berkala diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai pelayan masyarakat. Tugas ini telah diuraikan secara tegas dalam pembukaan UUD 1945 paragraf keempat, yang mencakup 4 (empat) elemen inti pelayanan pegawai negeri terhadap masyarakat, yaitu melindungi seluruh warga negara Indonesia dan seluruh keturunan Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, memajukan pendidikan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian yang langgeng dan keadilan sosial. Ini juga dijelaskan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjelaskan garis besar umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan birokrasi merupakan metode untuk memenuhi kebutuhan warga. Aparat pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar untuk menyediakan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat. Namun, kenyataannya sering terjadi sebaliknya dimana masyarakat yang ingin menerima pelayanan justru harus mengikuti keinginan aparat pemerintah (Mustafa, 2015). Pelayanan umum secara umum dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara. Pada masa reformasi, tuntutan masyarakat untuk layanan yang bermutu semakin meningkat dan dianggap sebagai cara hidup sehari-hari. Oleh karena itu, wajar jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan layanan yang diharapkan, karena sampai saat ini harapan mereka untuk mendapatkan layanan yang memuaskan belum terpenuhi sepenuhnya. Masyarakat masih menghadapi tantangan dan kesulitan yang signifikan, baik dalam hal waktu, tenaga, maupun biaya. Dalam konteks layanan, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi, termasuk fasilitas dan sarana kerja, serta kualitas sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik.

Secara nasional, kualitas pelayanan publik Indonesia menunjukkan perkembangan positif, tetapi masih menghadapi persoalan pada tingkat pelaksanaannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mencatat bahwa Indeks Pelayanan Publik tahun 2024 mencapai 4,02 dengan kategori A− atau sangat baik, meningkat dari 3,93 pada tahun sebelumnya. Namun, peningkatan indeks tersebut belum sepenuhnya menghilangkan persoalan pelayanan yang dialami masyarakat. Pada 2024, Ombudsman Republik Indonesia menerima 10.846 laporan masyarakat, meningkat dari 8.452 laporan pada tahun sebelumnya (Ombudsman RI, 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara capaian administratif pelayanan publik secara nasional dan pengalaman aktual masyarakat ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Dengan demikian, evaluasi pada tingkat kecamatan tetap diperlukan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan diwujudkan melalui perilaku dan kinerja aparatur dalam konteks lokal.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja aparatur merupakan penentu penting kualitas pelayanan publik. (Rachman et al., 2021) menemukan bahwa kinerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Tambun Utara, sehingga kemampuan, ketepatan, dan tanggung jawab pegawai menjadi unsur penting dalam memenuhi harapan masyarakat. (Andreas & Rahmadanita, 2024) menemukan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Desa Mangkuhung tergolong cukup baik dari aspek pemahaman tugas, kecepatan, dan keakuratan kerja, tetapi masih menghadapi rendahnya respons terhadap keluhan masyarakat, minimnya koordinasi, keterbatasan pelatihan, dan lemahnya dukungan jaringan telekomunikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penilaian kinerja aparatur perlu mencakup hasil pekerjaan sekaligus proses interaksi, koordinasi, dan respons aparatur terhadap kebutuhan pengguna pelayanan.

Penelitian yang lebih aktual juga menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi persoalan berulang dalam pelayanan pemerintahan tingkat lokal. (Rahmadanita & Wue, 2024) menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa diperlukan untuk memperkuat pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Selanjutnya, (Raharjo et al., 2025) menemukan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mendawai dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas pekerjaan, efektivitas, ketepatan waktu, dan hubungan interpersonal. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi kekurangan jumlah pegawai serta belum meratanya bimbingan teknis dan pelatihan sebagai kendala utama. Sementara itu, (Nazar et al., 2025) memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan berbasis WhatsApp dapat memberikan kemudahan, kejelasan prosedur, dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, meskipun penerapannya masih dibatasi oleh kesiapan sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas kinerja aparatur, kualitas pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, dan inovasi pelayanan, sebagian besar kajian cenderung menilai kinerja berdasarkan produktivitas, ketepatan waktu, kompetensi, atau penggunaan teknologi secara terpisah. Kajian yang mengintegrasikan profesionalitas, efektivitas, keterbukaan, dan akuntabilitas aparatur dengan faktor penghambat berupa keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi, serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat masih relatif terbatas. Selain itu, belum ditemukan kajian yang secara khusus mengungkap dinamika kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah, Kabupaten Buton Tengah, Sulawesi Tenggara. Perbedaan karakteristik wilayah, kapasitas kelembagaan, kompetensi aparatur, dan kebutuhan masyarakat menyebabkan temuan dari daerah lain tidak dapat sepenuhnya menjelaskan kondisi pelayanan publik di lokasi tersebut.

Penelitian ini menjadi penting karena hasil awal di lapangan memperlihatkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah dinilai telah berjalan cukup profesional, efektif, terbuka, dan akuntabel, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi keterbatasan jumlah dan kemampuan aparatur, kedisiplinan, komunikasi pelayanan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Apabila persoalan tersebut tidak ditangani, ketepatan waktu, konsistensi prosedur, dan kepuasan masyarakat berpotensi mengalami penurunan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kontekstual yang menghubungkan empat dimensi kinerja aparatur—profesionalitas, efektivitas, keterbukaan, dan akuntabilitas—dengan tiga hambatan operasional, yaitu sumber daya manusia, komunikasi, dan pemahaman kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan gambaran yang lebih menyeluruh

mengenai kesesuaian antara persepsi aparatur sebagai penyedia pelayanan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah, Kabupaten Buton Tengah, Sulawesi Tenggara. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik mengenai kinerja aparatur pada unit pemerintahan lokal dengan menempatkan dimensi kinerja dan hambatan pelayanan dalam satu kerangka analisis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kecamatan dan Pemerintah Kabupaten Buton Tengah dalam merumuskan pengembangan kompetensi, penataan kebutuhan pegawai, peningkatan kedisiplinan, perbaikan komunikasi, dan penyempurnaan prosedur pelayanan. Bagi masyarakat, perbaikan tersebut diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, terbuka, bertanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme dan dilakukan untuk mengamati kondisi obyek secara alamiah. Peneliti tidak bertindak sebagai instrumen kunci seperti pada eksperimen. Data dikumpulkan dengan teknik triangulasi dan dianalisis secara induktif/kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian ini di lakukan di Kecamatan Mawasangka Tengah Kabupaten Buton Tengah Sulawesi Tenggara, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Dengan waktu di laksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2023.

Purahantara, (2010), jenis data dalam penelitian merupakan elemen yang sangat penting, karena sumber data akan mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian. Oleh karena itu, sumber data menjadi hal yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan teknik pengumpulan data. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan data yang di dapatkan langsung dari lapangan dan merupakan data yang di kumpul langsung oleh penliti sebagai pengumpul data. Dalam hal ini, data yang di peroleh peneliti merupakan hasil wawancara atau obeservasi kepada sumber data berkaitan dengan peneliti ini. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur yang telah ada dan dapat memperkuat penelitian terkait sumber informan yang dibutuhkan. Yang menjadi sumber data sekunder dapat diperoleh dari orang lain atau dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

Profesional merupakan jenis pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh individu yang memiliki kualifikasi khusus dan terlatih untuk melaksanakan tugas tersebut. Tidak bisa dilakukan oleh orang yang tidak memiliki kualifikasi dan pengalaman yang memadai dari jenis pekerjaan lain (Sudjana, 2008). Efektif adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditentukan secara sadar sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dari kegiatan yang sedang dilaksanakanya (Siagian, 2001). Keterbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik (Mahmudi, 2016). Akuntabel merupakan suatu bentuk tanggung jawab untuk menjelaskan hasil atau kegagalan dalam melaksanakan tugas organisasi

untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui laporan yang disampaikan secara berkala (Sedarmayanti, 2010).

Faktor Penghambat adalah; Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada tenaga kerja yang memberikan kontribusi dalam proses produksi. Selain itu, SDM mencerminkan kualitas kerja yang dilakukan oleh individu dalam jangka waktu tertentu untuk menghasilkan produk atau jasa. Kemampuan bekerja dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan segala kegiatan yang memiliki nilai ekonomi (Hasibuan, 2003). Komunikasi, didefinisikan sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang di ajukan kepada khayalak sasaran. Adapun tujuan komunikasi publik adalah untuk menyediakan informasi kepada khayalak sasaran dan mempengaruhi sikap atau perilaku khayalak sasaran (Akhmad S Ruky, 2002).

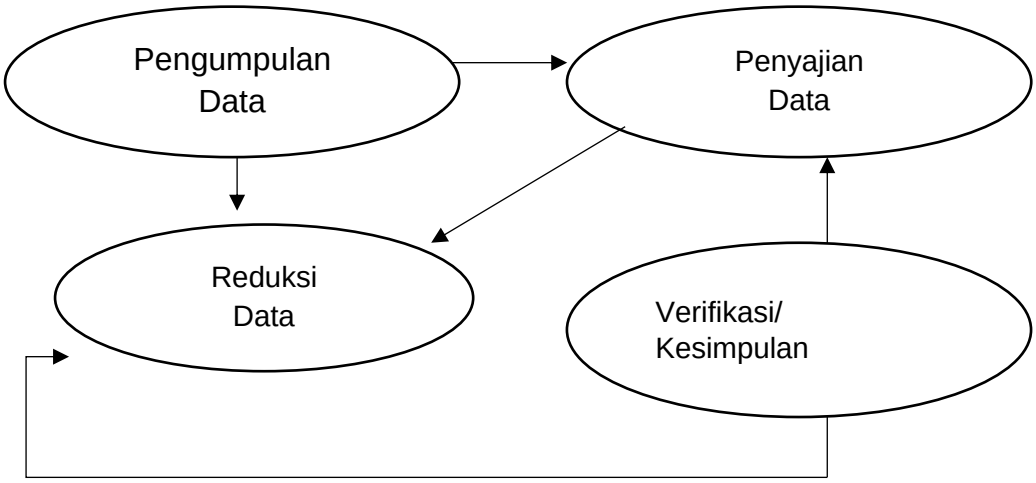
Informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan tentang objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar memahami suatu objek yang diteliti sebagai berikut:

1. Camat 1 orang
2. Sekcam 1 orang
3. Kasi Pelayanan Umum 1 orang
4. Kasi Pembangunan 1 orang
5. Kasi PM dan Kesra 1 orang
6. Tokoh Masyarakat 2 orang
7. Mahasiwa 2 orang
8. Staf Puskesmas 1 orang

Teknik pengumpulkan data adalah dengan cara apa saja dalam proses bagaimana data yang diperlukan hasil akhir dapat diperoleh dengan valid. Sehingga Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan beberapa metode menurut (Burhan Bungin, 2003), diantaranya: Observasi adalah teknik pemilahan informasi yang diterapkan dalam eksplorasi untuk menyebutkan langsung fakta-fakta objektif di lapangan. Peneliti di sini melakukan pengamatan langsung terhadap kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Selain itu, peneliti juga meninjau faktor-faktor yang mendukung atau menghambat pelaksanaan pelayanan publik. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data top-to-bottom tentang pameran perangkat kantor kecamatan dalam menawarkan jenis bantuan manajerial di kantor kecamatan Mawasangka Tengah. Dalam melakukan pertemuan, spesialis mengarahkan wawancara dengan dua staf kantor subregion sebagai organisasi spesialis dan lima agen dari area lokal sebagai klien administrasi. Dokumnetasi dalam peneltian ini digunakan untuk dapat mengumpulkan data dari sumber-sumber non instan (bukan manusia). Dalam hal ini dokumen yang di maksud adalah sebagai sumber data, karena dengan dokumentasi tersebebut dapat di manfaatkan sebagai bahan bukti, menafsirkan dan meramaikan akan suatu peristiwa. Adapun dokumentasi yang di maksud di dalam penelitian ini adalah dokumnetasi-dokumentasi yang akan di ambil dari kantor kecamatan mawasangka tengah, dan masyarkat mawasangka tengah. Sebagai objek penelitian yang lebih lengkap.

Teknik analisa data dalam penelitian ini diharapkan dapat melengkapi pengumpulan informasi yang tepat. Investigasi informasi adalah cara yang efisien untuk menemukan dan menggabungkan informasi dari wawancara, catatan lapangan, dan materi yang berbeda sehingga mudah dan dapat diajarkan kepada orang lain. Tahap analisis data yang akan dilakukan terhadap data lapangan mengenai efektivitas kinerja aparatur dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat akan mengikuti beberapa instruksi pelaksanaan seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018) yaitu sebagai berikut: Reduksi data, Data yang diperoleh dari lokasi penelitian sangat melimpah, karenanya harus dicatat dengan cermat dan terperinci. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, semakin lama peneliti mengumpulkan data dari lokasi penelitian, semakin kompleks dan rumit jumlah datanya.

Oleh karena itu, penting untuk segera menganalisis data melalui pengurangan data. Pengurangan data berarti menyimpulkan, memilih aspek yang utama, memfokuskan pada elemen penting, menemukan tema dan pola, serta menghilangkan yang tidak relevan. Dengan cara ini, data yang telah dikurangi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Penyajian data Penyajian data didefinisikan sebagai cara menampilkan data dalam bentuk informasi terstruktur yang memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Untuk analisis kualitatif yang valid, penyajian data yang efektif sangat penting. Ada berbagai cara untuk menyajikan data, seperti uraian singkat, bagan, antar kategori, flowchart, teks naratif, grafik, matriks, dan chart. Peneliti dapat memilih penyajian data yang paling sesuai dengan kebutuhan penelitian, namun penggunaan tabel silang dianggap sebagai cara yang lebih sistematis dan mudah dipahami. Verifikasi (penarikan kesimpulan). Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Houbermen adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat provisional, dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang diajukan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut menjadi kredibel.



Gambar 1. Analisis Data Kualitatif
Sumber: Sugiyono 2018

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah menyediakan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan, menyediakan, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam rangka pelayanan publik.

Profesional

Profesional kinerja aparatur dalam proses pelayanan publik sebagaimana hasil wawancara dengan Camat, Bapak Drs. Hamka, M.M.Pub menyatakan bahwa.

"Kinerja aparatur dilaksanakan secara professional karena setiap masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkaitan dengan kantor kecamatan dapat diselesaikan tepat waktu karena aparatur sebagai pelayan telah memberi tahu tentang persyaratan yang harus dipenuhi bagi masyrakat yang memerlukan pelayanani".

Pernyataan yang senada sesuai hasil wawancara bersama Bapak La Mangidi, SE sebagai Kepala Kasi Pelayanan Umun pada tanggal 2 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Bahwa semua pegawai bekerja cukup baik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan layanan sudah terselesaikan dengan tepat waktu dan tidak complain dari penerima layanan''.

Selanjutnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Ela Trianti Indasari, S,Kep. Ns selaku pegawai Puskesmas, pada tanggal 4 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Menurut saya pelayanan sudah profesional karena aparatur sudah melayani dengan sangat ramah, sopan dan terbuka untuk pengguna layanan seperti saya sering mengurus kepentingan pribadi saya, tetap dilayani dengan baik. dan selalu tepat waktu selesai dalam menyelesaikan proses pelayanan''.

Pernyataan yang sama sesuai hasil wawancara dengan saudara Salam Mahasisiwa pada tanggal 6 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Pelayanan sudah professional karena saya sempat mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) untuk keperluan mendaftar beasiswa kartu Indoneia pintar (KIP) kuliah dan saya rasakan pelayanan nya sudah cukup baik''

Hasil wawancara tentang profesional kinerja aparatur, sudah baik karena pegawai kantor kecamatan berfokus pada pemenuhan apa yang menjadi target dan tujuan pelayanan adalahuntuk memberi kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa prosedur/tata cara pelayanan dijalankan dengan mudah, cepat, akurat, dan tidak rumit. Hal ini sejalan (Dwiyanto, 2005), pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. (Kurniawan, 2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang diberikan kepada orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Secara umum, tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mengutamakan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempercepat pelaksanaan urusan publik, serta memberikan kepuasan.

Efektif

Efektivitas kinerja aparatur dalam proses pelayanan publik sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Hamka, M.M.Pub selaku Camat pada tanggal 25 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Pelayanan harus memenuhi persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi, dan kita sebagai yang pelayan menyampaikan secara terbuka mengenai jadwal, waktu penyelesaian, dan biaya dibutuhkan dalam pelayanan dengan cara terbuka. artinya yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat".

Hal yang sama disampaikan sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Yanti Halida, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan pada tanggal 9 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Kinerja aparatur di kantor ini sudah bekerja efektif karena kami selalu memantau kegiatan aparatur untuk melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya dan diselesaikan dengan tepat waktu agar pengguna layanan merasa puas".

Selanjutnya sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak La Bula selaku tokoh masyarakat pada tanggal 11 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Saya kira sudah cukup efektif karena melakukan proses pelayanan sangat terbuka kepada masyarakat dalam hal ini yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan masyarakat, itu yang saya lihat dan rasakan dimana aparatur kantor kecamatan melayani dengan senang hati"

Hal yang sama sesuai hasil wawancara dengan Ibu Itin selaku Tokoh masyarakat mewakili perempuan pada tanggal 13 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Pelayanan yang dilakukan aparatur sudah efektif artinya aparatur kecamatan bekerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Hasil wawancara di atas, pelayanan sudah sangat efektif, telah terbukti cukup efektif karena mereka melayani masyarakat dengan baik, karena juga disampaiakan secara terbuka tentang waktu penyelesaian, biaya, dan prosedur layanan harus diberikan secara transparan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Sesuai konsep Boediono (2003) mengungkapkan bahwa inti dari pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik harus menjadi dasar dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat/pelanggan dengan tujuan memuaskan dan menyesuaikan kebutuhan mereka. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat, hasil penelitian sudah sejalan dengan konsep pelayanan publik (Zaenal Mukarom, 2015).

Keterbukaan

Keterbukaan aparatur dalam proses pelayanan publik sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Hamka, M.M.Pub selaku Camat pada tanggal 16 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur dilakukan secara terbuka kepada pelanggan atau pengguna layanan. Dalam hal ini kita harus menjelaskan dan menginformasikan yang berhubungan dengan pelayanan agar masyarakat yang belum tahu prosedur pelayanan bisa paham dan aparatur kecamatan menyampaikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta".

Hal yang sama disampaikan sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Syamsu, SH selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial pada tanggal 17 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Bahwa kami melayani dengan secara terbuka kepada masyrakat karena juga sebelumnya telah kami menginformasikan persyaratan-persyaratan dalam melakukan pelayan dan kami memberikan arahan kepada masyrakat yang masih kebinguangan agar mereka dalam melakukan pelayanan tidak ada kendala dalam melakukan urusannya asalkan semua persyaratan telh terpenuhi".

Selanjutnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan Saudara Aidin selaku Mahasiswa pada tanggal 19 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Bahwa aparatur sangat terbuka kepada masyrakat dalam melayani karena sebelum memberikan pelayanan disampaikan dulu persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam melakukan proses pelayanan untuk memudahkan aparatur kecamatan melakukan pelayanan baik waktu, biaya, prosedur yang berkaitan dengankebutuhan pelayanan".

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Itin selaku Tokoh Masyarakat pada tanggal 25 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Aparatur kantor kecamatan sangat terbuka di mana saya pernah bertanya dalam proses melakukan pelayanan kantu keluarga KK untuk meminta tanda tangan dan legalisir dan mereka mengarahkan dan memberikan pengantar kepada saya untuk membawakan surat pembuatan kartu keluaga KK ke Kantor Catatan Sispil".

Hasil wawancara dari informan mengenai keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan, sudah cukup terbuka karena aparatur melayani masyarakat dengan hati yang ikhlas memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar segala urusan dapat berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan konsep Moenir (1998), pelayanan publik bersifat universal dan berlaku untuk siapa saja yang membutuhkannya, serta untuk organisasi apapun yang bertugas menyelenggarakan pelayanan. Tugas pemerintah lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah kepentingan publik, sementara tugas mengatur lebih menekankan pada kekuatan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Thoha, 1995).

Akuntabel

Akuntabel kinerja aparatur dalam proses pelayanan publik berdasarkan dengan hasil wawancara dengan Ibu Yanti Halida, S.Sos selaku Sekretaris Camat pada tanggal 20 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Akuntabel pelayananan yang dilakukan aparatur pemerintah, artinya bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat aparatur harus dapat di pertanngung jawabkan kepada publik tentangresiko yang ditimbulkan dan kami bertanggung jawab kepada masyarakat apabila kami melakukan proses pelayanan ada kesalahan dan di mintah untuk di perbaiki kembali".

Selanjutnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Zakaria. M selaku Kasi Pembangunan pada tanggal 23 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Akuntabel pelayanan publik artinya aparatur menyelenggarakan pelayanan harus dapat bertanggung jawab kepada pengguna layanan maupun kepada atasan tentang kehandalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat"

Hal senada yang disampaikan sesuai hasil wawancara dengan Saudara Salam selaku mahasiswa pada tanggal 25 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Pelayanan yang akuntabel diberikan aparatut karena telah memahami arti dan pentingnya dalam melakukan proses pelayanan merupakan kewajiban yang harus di laksanakan secara utuh dan ikhlas sebagai aparatur pemerintah atau pemberi layanan menempatkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi artinya sudah akuntabel karena mendahulukan kepentingan masyarakat".

Seperti hasil wawancara dengan Saudara Aidin selaku mahasiswa pada tanggal 27 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Aparatur kantor kecamatan dalam memberi pelayanan sudah di katakana akuntabel artinya dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan dan juga berupaya untuk memberikan pertanggung jawaban kepada pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik".

Hasil wawancara dari informan tersebut peneliti bekesimpulan tentang akuntabel aparatur dalam memberikan layanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan akuuntabel memiliki sifat jujur, disiplin dan perilaku yang ditunjukkan aparatur merupakan tindakan yang wajib dilakukan oleh organisasi atau pihak yang memiliki kewenangan dan kekuasaan. Sejalan dengan Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006), pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara didirikan oleh masyarakat, sehingga Negara harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi yang menyelenggarakannya, Ratminto (2005) mengatakan pelayanan publik mengungkapkan bahwa layanan masyarakat merupakan tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi bagi seluruh warga negara terhadap produk, layanan, dan/atau administrasi yang tersedia dari penyelenggara layanan masyarakat. Tjandra (2005) menyebutkan bahwa pelayanan yang terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Faktor Penghambat

Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor penghambat sumber daya manusia (SDM) pada kinerja aparatur dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yanti Halida, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan pada tanggal 30 Januari 2023 menyatakan bahwa:

"Keterbatasan sumber daya manusia sangat mengahabat dalam proses pelayanan publik meliputi jumlah aparatur, kemampuan, kedisiplinan merupakan modal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh pegawai dalam rangka menunjang proses layanan publik. Sebenarnya masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin. Hal ini sangat berpengaruh karena sarana dan prasarana yang tersedia harus dioperasionalkan oleh aparatur yang terampil maupun yang rajin, jika persediaan memadai tetapi tidak didukung oleh sdm maka pelaksanaan pelayanan publik juga tidak dapat terjalan dengan sebagaimana yang kita inginkan".

Selanjutnya, hasil wawancara dengan bapak La Mangidi, SE selaku Kasi Pelayanan pada tanggal 1 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Sumber daya manusia harus punya kemampuan dan keterampilan yang memadai dimiliki oleh setiap aparatur karena dengan adanya kemampuan proses pelayanan akan berjalan

dengan baik. Karena aparatur melaksanakan tupoksinya sesuai dengan kemampuan menggunakan peralatan komputer dalam melakukan pelayanan publik".

Hal senada yang disampaikan melalui hasil wawancara dengan bapak La Bula selaku tokoh masyarakat pada tanggal 3 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Sumber daya manusia dapat menghambat dalam pelayanan publik apabila kemampuan aparatur tidak dipersiapkan dengan baik. Menurut saya sumber daya manusia aparatur harus dilakukan pembinaan melalui pendidikan danlatihan (Diklat) agar aparatur dapat menggunakan potensi dirinya secara maksimal".

Hasil wawancara dengan saudara Salam selaku mahasiswa pada tanggal 6 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Sumber daya manusia sangat penting dalam kinerja aparatur dalam pelayanan publik angtara lain kemampuan dan kedisiplanan harus menjadi perhatian dan perlu di tingkatkan lagi kemampuan dan kedisiplinan aparatur serta hasil dicapai selalu dalam evaluasi menjalankan tugas melakukan proses pelayanan kepada masyarakat agar semakin baik lagi ".

Hasil wawancara dari informan mengenai faktor penghambat sumber daya manusia (SDM) kinerja aparatur masih perlu selalu diupayakan untuk ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan (Diklat), agar sumber daya manusia dapat memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam pelayanan publik akan selalu ada hambatan yang akan berdampak kinierja aparatur menurun atau meningkat. Pelayanan publik merupakan hak asasi bagi seluruh warga negara dan memperhatikan hak-hak asasi warga negaranya, baik secara individu maupun sebagai bagian dari masyarakat (Moenir, 2006). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, baik dalam hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016). Sumber daya manusia (SDM) sangat di butuhkan dalam proses pelayanan publik karena dapat menghambat kinerja aparatur merupakan sumber daya manusia dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi

Faktor penghambat dari aspek komunikasi pada kinerja aparatur dalam proses pelayanan publik. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Zakaria. M selaku Kasi Pembangunan pada tanggal 8 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Faktor komunikasi dapat menghambat proses pelayanan bila dilakukan dengan tidak terbuka. Apartur sebagai pelayan harus terbuka kepada pelanggan atau pengguna layanan. Tugas utama pelayanan selalu menginformasikan kepada pengguna layanan mengenai jadwal dan persyaratan melalui brosur maupun papan terbuka yang ditetempel pada dinding kantor atau dipasang didepan kantor informasi tentang kepentingan yang berkaitandengan urusan pelayanan".

Hal yang senada sesuai dengan hasil wawancara dengan Syamsu, S.H selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan pada tanggal 10 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Komunikasi sangat memperhambat proses pelayanan kalau dilakukan dengan tidak terbuka. Apatur semestinyaharus terbuka kepada pengguna layanan walaupun kenyataannya masih ada beberapa aparatur yang malas dan tidak mau pusing kepada pengguna layanan".

Hasil wawancara dengan Ibu Itin sebagai tokoh masyrakat pada tanggal 13 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Pelayanan yang terasa sangat berpengaruh seperti persyaratan, biaya, dan waktu karena harus antri. Menurut pengalaman saya aparatur dapat berkomunikasi sangat terbuka kepada pengguna layanan mengenai persyaratan dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan".

Selanjutnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Ela Trianti Indasari, S,Kep, Ns selaku Pegawai Puskesmas pada tanggal 15 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Informasi dirasakan sangat berpengaruh karena dengan komunikasi dengan pengguna layanan tentangn persyaratan, biayadan waktu pelayanan disampaikann secara terbuka agar masyarakat bisa paham dalam melakukan proses pelayanan dapat berjalan baik tampa hambatan baik dengan pengguna layanan maupun penerima layanan."

Berdasarkan wawancara mengenai faktor penghambat dilihat dari faktor komunikasi kinerja aparatur, dapat dipahami secara menyeluruh bahwa aparatur harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dan sangat terbuka kepada pengguna layanan. Berbagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik tidak lepas dari faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi, dimana keterampilan aparatur menjadi salah satu faktor penentu (Furtwengler, 2002). Layanan tersebut umumnya disebut sebagai layanan administratif atau pekerjaan tambahan (Miftah Thoha; 2005) dalam sebuah organisasi. Namun organisasi selalu berharap agar tujuan dapat dicapai semaksimal mungkin, terlepas dari seberapa baik pencapaian tujuan dan sasarannya.

Kebutuhan Pelanggan

Faktor kebutuihan pelanggan sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Drs. Hamka, M.M. Pub selaku Camat pada tanggal 17 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Pada dasarnya sangat menghambat ketika pemberi layanan tidak memahmi kebutuhan pengguna layanan. Tanggung jawab dari pemberi layanan bagi setiap aparatur harus mengerti dan bertanggung jawab sesuai tugas dan tupoksinya masing-masing terhadap pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar dapat tercapai dari kepuasan dan kebutuhan pengguna layanan".

Selanjutnya, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Yanti Halida, S,Sos selaku Sekretaris Kecamatan pada tanggal 20 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Memang sangat menghambat dalam proses menjalankan pelayanan kalau masing-masing aparatur tidak mengerti tanggung jawab sebagai pelayanan. Setiap tugas yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan harus dikomunikasikan kepada pengguna layanan yang dapat di buktikan kepada pengguna layanan bahwa aparatur sudah bertanggung jawab setiap melakukan proses pelayanan".

Hal yang senada disampaikan sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak La Bula sebagai tokoh masyarakat pada tanggal 22 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Setiap kebutuhan kami sebagai pengguna layanan merupakan tanggung jawab daridari aparatur. Sesuai yang saya ketahui dari pengalaman mengurus kebutuhan saya, maka aparatur kecamatan sudah bertanggung jawab sebagai pemberi layanan".

Senada juga yang disampaikan sesuai dengan hasil wawancara dengan Aidin mahasiswa pada tanggal 24 Februari 2023 menyatakan bahwa:

"Memang perlu pelanggan menyampaikan kebutuhan pelanggan kepada aparatur agar dapat bertanggung jawab dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan untuk mendapatkan kepuasan baik pemberi layanan maupun pengguna layanan".

Hasil wawancara ini sejalan dengan konsep (Barata, 2003), kinerja layanan dibagi menjadi dua bagian, yakni kinerja layanan internal dan eksternal. Sedangkan kinerja layanan eksternal dipengaruhi oleh pola layanan dan metode penyediaan layanan, pola distribusi jasa, pola penjualan jasa, dan pola penyampaian jasa. Konsep Vincent Gaspersz (2011) bahwa persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan pelanggan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari orang lain, dan komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mawasangka Tengah, Kabupaten Buton Tengah, Sulawesi Tenggara, secara umum telah berjalan cukup baik. Aparatur telah menunjukkan profesionalitas melalui pelayanan yang ramah, sopan, tepat waktu, dan sesuai dengan tugas pokok serta fungsinya. Pelayanan juga dinilai efektif karena persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, dan biaya disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Dari aspek keterbukaan dan akuntabilitas, aparatur telah memberikan informasi yang diperlukan, melayani tanpa membeda-bedakan, dan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Meskipun demikian, kinerja pelayanan masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, kedisiplinan sebagian aparatur, komunikasi yang belum konsisten, serta belum optimalnya pemahaman terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan.

Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan informan yang lebih beragam dan memperluas lokasi penelitian ke beberapa kecamatan agar diperoleh perbandingan kinerja pelayanan publik yang lebih komprehensif. Pendekatan campuran juga dapat digunakan dengan mengombinasikan wawancara, observasi, dan survei kepuasan masyarakat sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan pengalaman informan, tetapi juga mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji pengaruh kompetensi digital, disiplin kerja, kepemimpinan, sarana prasarana, budaya organisasi, serta penerapan teknologi pelayanan terhadap kinerja aparatur dan kepuasan masyarakat. Kajian lanjutan tersebut diharapkan dapat menghasilkan model peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah pemerintahan lokal.

REFERENSI

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Boediono. (2002). *Ekonomi makro: Seri sinopsis pengantar ilmu ekonomi No. 1* (2nd ed.). BPFE.

Bungin, B. (2003). *Analisis data penelitian kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada.

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Furtwengler, D. (2002). *Penilaian kinerja: Menguasai keahlian yang Anda perlukan dalam sepuluh menit*. Andi.

Gaspersz, V. (2011). *Total quality management (untuk praktisi bisnis dan industri)*. Penebar Swadaya.

Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan motivasi: Dasar peningkatan produktivitas*. Bumi Aksara.

Kasmir. (2016). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Raja Grafindo Persada.
Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
Mahmudi. (2016). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah* (3rd ed.). UPP STIM YKPN.
Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
Munir. (1998). *Ekonomi sumberdaya manusia*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi.
Mustafa. (2015). Kinerja aparat kantor camat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Diakses 13 September 2022, dari http://ojs.uma.ac.id
Ratminto. (2005). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Pelajar.
Ruky, A. S. (2002). *Sukses sebagai manajer profesional tanpa gelar MM atau MBA*. PT Gramedia Pustaka Utama.
Sedarmayanti. (2010). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. PT Refika Aditama.
Siagian, S. P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
Sudjana. (2008). *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. Remaja Rosdakarya.
Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
Sukoco, M. (2006). *Manajemen administrasi perkantoran modern*. Erlangga.
Thoha, M. (1995). *Kepemimpinan dalam manajemen*. Raja Grafindo Persada.
Thoha, M. (2005). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. PT Raja Grafindo Persada.
Tjandra. (2005). *Service quality & satisfaction*. Andi.