

**SKRIPSI**  
**PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE**  
**KOTA MAKASSAR**



Oleh:

JUMASNI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101221

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

**SKRIPSI**

**PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN**

**PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN TAMALATE**

**KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi dan Mendapatkan Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

JUMASNI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101221

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas  
Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate  
Kota Makassar

Nama : Jumasni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101221

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

  
Riskasari, S.Sos., M.AP

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. Hi. Irvani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730 727

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM. 991 742

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas  
Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate  
Kota Makassar

Nama : Jumasni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101221

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

Riskasari, S.Sos., M.AP

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730 727

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM. 991 742

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Jumasni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101221

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 31 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Jumasni

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT. yang selalu memberikan berbagai Rahmat dan kenikmatan yang tidak terhitung kepada ciptaan-Nya terutama manusia. Shalawat dan salam tercurahkan kepada nabi besar yakni Muhammad SAW nabi yang selalu menjadi panutan semua umat Islam. Semoga dengan senantiasa bershalawat akan mendapat syafa'at beliau diyaumul akhir nanti.

Penulis syukuri atas Rahmat yang diberikan Allah SWT yaitu penulisan Skripsi ini atas kehendak-Nya akhirnya dapat diselesaikan dengan lancar dan baik yang berjudul **“Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar”** yang merupakan salah satu syarat mendapatkan Gelar Stara I Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teruntuk orang tua tercinta penulis yakni Bapak Saharuddin dan Ibu Jumalia yang senantiasa mendukung dan mendo'akan penulis beserta keluarga-keluarga penulis yang jauh, dan memberikan semangat baik secara material maupun dorongan, dan dukungan secara non-material kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Tidak lupa pun penulis ucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada dosen pembimbing penulis yakni: Bapak **Dr. Syukri, S.Sos., M.Si** dan Ibu **Riskasari, S.Sos., M.AP.** Dan juga semua pihak yang terlibat, teruntuk kepada:

1. Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T.TPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi sekaligus Wakil Dekan III Fisip
4. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing 1 yang membantu dan memberikan arahan kepada peneliti hingga skripsi ini selesai.
5. Ibu Riskasari., M.AP selaku pembimbing 2 dan memberikan arahan kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
6. Kepada Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar, Staff dan Dosen-dosen yang telah berperan dan berpartisipasi dalam perkuliahan penulis hingga sampai tahap ini dalam membantu penulis menyelesaikan semua proses perkuliahan.
7. Kepada kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan yang tiada tara selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dan do'a-do'a yang selalu mengikuti penulis.
8. Kepada almarhuma nenek Hj dan kakek Hj saya yang berada Di Lampung Selatan, yang senantiasa untuk mendukung dan mendorong untuk selalu konsisten dalam menyelesaikan perkuliahan ini dan selalu menyertakan nama saya dalam do'a-do'anya untuk kelancaran pendidikan penulis.

9. Kepada teman baik penulis Minjuin selalu memberikan dukungan doa sehari-hari untuk selalu tetap semangat dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
10. Kepada Class IAN A Angkatan 2021, yang selalu menjadi tempat dalam proses pembelajaran penulis selama perkuliahan. Dan menjadi tempat yang baik dan beradaptasi, bermain, mengenal satu sama lain. Tim yang baik dan selalu menjadi informasi dan solusi yang baik bagi penulis. Selain itu, terimakasih selalu menjadikan momen-momen perkuliahan yang bermakna, semoga segala sesuatu diawali dengan tujuan selalu diberikan kemudahan untuk kita semua.
11. Kepada Pegawai dan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang selalu mendukung dan membantu dalam penelitian penulis sampai selesai.
12. Kepada Jumasni yakni penulis itu sendiri terimakasih ya mau bertahan dan tidak banyak tingkah dan terimakasih selama proses penyusunan dari awal hingga akhir tetap konsisten dan selalu menyemangati diri ini. Selain itu, terimakasih untuk selalu memiliki kesadaran dirimu yang baik, selalu percaya bahwa semua akan terselesaikan pada hari tepat dan waktu yang baik. Terimakasih untuk pengendalian emosi mu selama ini dan seterusnya.

Makassar, 31 Januari 2025



Jumasni

## ABSTRAK

### **Jumasni, 2024. Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar (Dibimbing Oleh Syukri, dan Riskasari)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk meneliti pada objek yang diteliti. Sumber data yang meliputi: data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan, kemudian, teknik pengabsahan data menggunakan, triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar pada elemen *Responsiveness*, identifikasi kebutuhan masyarakat dilakukan melalui web APPASIMATA, pegawai memberikan respon dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhannya. Pengembangan layanan publik melalui pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu, elemen *Responsibility*, pelayanan dilakukan oleh pegawai sesuai prosedur, regulasi dengan standar yang sudah ditetapkan. Masyarakat mematuhi setiap prosedur atau persyaratan dalam proses pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang telah ditentukan. Masyarakat juga memiliki ruang dalam menyampaikan keluhan dan saran pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Kemudian, elemen *Accountability*, peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, pegawai melaksanakan tugasnya dengan ramah dan profesional. Namun, dibutuhkan papan informasi berupa alur pelayanan untuk memudahkan masyarakat dengan pengurusannya.

**Kata Kunci :** *Pemimpin, Kualitas, Pelayanan Publik*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep .....	11
C. Kerangka Pikir .....	30
D. Fokus penelitian .....	31
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	33
C. Sumber Data .....	34
D. Informan Penelitian .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	36
G. Teknik Pengabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	50
C. Pembahasan .....	88
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>102</b>

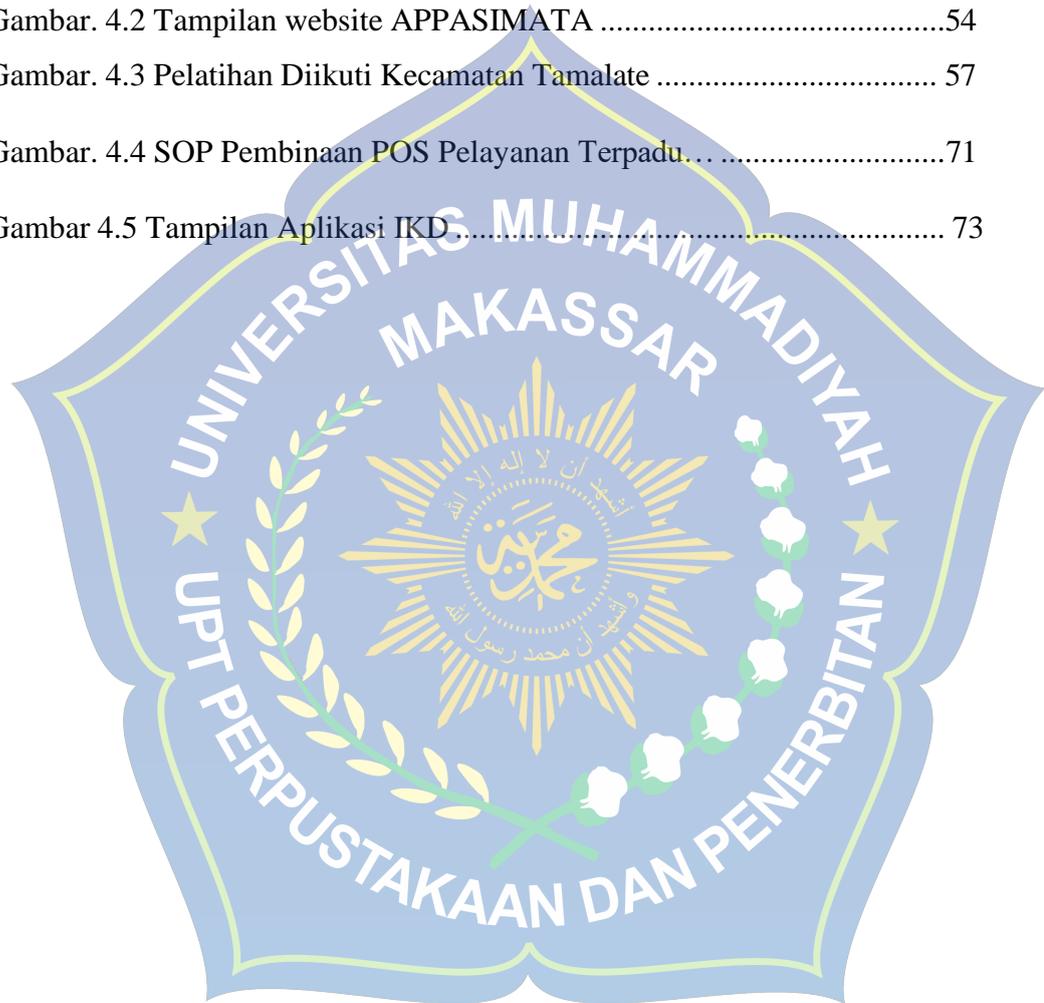
## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel. 3.1 Informan Penelitian .....	35
Tabel. 4.1 Biodata Pengawai Kecamatan Tamalate .....	40
Tabel. 4.2 Luas Wilayah Kelurahan .....	48
Tabel. 4.3 Kelurahan Kecamatan Tamalate.....	48
Tabel. 4.4 Waktu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Tamalate .....	52
Tabel. 4.5 Pendidikan dan Jabatan Pegawai Kecamatan Tamalate .....	64
Tabel. 4.6 Prosedur sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) .....	67
Tabel. 4.7 Syarat dan Alur Pelayanan Sesuai SOP.....	79
Tabel. 4.8 Jenis layanan publik sesuai kebutuhan masyarakat Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota.....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tamalate.....	41
Gambar. 4.2 Tampilan website APPASIMATA .....	54
Gambar. 4.3 Pelatihan Diikuti Kecamatan Tamalate .....	57
Gambar. 4.4 SOP Pembinaan POS Pelayanan Terpadu.....	71
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi IKD.....	73



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi maupun lembaga peran pemimpin sangatlah diperlukan dalam mengoordinasikan dan mengarahkan pegawai dengan tujuan mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik juga merupakan proses dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui berbagai pelayanan yang diberikan dengan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Peran kepemimpinan sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar yang diharapkan. Tanggung jawab pimpinan tidak hanya mencakup pengambilan keputusan strategis, tetapi juga melibatkan peran sebagai penggerak dan pendukung bagi pegawai. Dengan memiliki tujuan yang jelas, memperdayakan pegawai, dan menerapkan inovasi, pimpinan dapat membentuk kondisi yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepemimpinan yang efektif, ditunjang oleh kemampuan dalam menerapkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dapat menghasilkan hasil yang baik. Sebaliknya, kelemahan dalam kepemimpinan dapat menyebabkan pelayanan yang tidak baik (Djamil Hasim, 2016). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan: Mengatur mengenai tata kelola pemerintahan yang baik, termasuk peran pimpinan

pengambilan keputusan, kewenangan, dan tanggung jawab dalam administrasi pemerintahan.

Selain itu, kepemimpinan secara umum merupakan sebagai proses yang memengaruhi tindakan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dengan menekankan pentingnya peran pemimpin dalam mengarahkan pegawai untuk menuju pencapaian tujuan bersama, terutama dalam konteks pelayanan publik. Kepemimpinan dapat dilihat sebagai cara pemimpin dalam memberikan arahan dan mendorong, serta mengatur semua sistem dalam urusan pemerintahan yang sangkutan dengan pelayanan publik (Ardiansyah, 2024).

Hal ini penting agar setiap pegawai memahami peran dan tugas sehingga dapat berkontribusi secara efektif sebagai penyedia layanan, penting untuk mengikuti standar pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman dan ukuran kualitas. Standar ini mencerminkan tanggung jawab penyelenggara terhadap masyarakat untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan terjangkau (Adnan et al., 2021).

Demikian, untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang menjadi prioritas pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat yang menjadi salah satu tujuan dari Republik Indonesia yang disampaikan dalam undang-undang 1945. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara terkait barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh

pemerintah sebagai penyelenggara yang berwenang dalam mengelola pelayanan publik untuk masyarakat (Mahsyar Abdul, et., al, 2022).

Pasal 28H Ayat (1): Menyatakan “Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin. Ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, termasuk layanan kesehatan dan perlindungan sosial”. Dan Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan. Ini termasuk penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif bagi warga negara dan penduduk. Jadi, pemerintah modern bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Ardiputra & Prawira, 2020).

Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penelitian sebelumnya bahwa kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, yang perlu diperhatikan yaitu harus terus mengembangkan program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Pemimpin perlu memperbaiki komunikasi yang terbuka dan transparan, serta meningkatkan kerja sama dan mendorong inovasi dalam proses pelayanan publik yang berkualitas (Ardiansyah, 2024).

Dalam pelaksanaan tugas, pemimpin harus fokus pada pencapaian pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat. Kepemimpinan yang efektif memerlukan visi dan misi yang jelas agar dapat menghasilkan hasil yang optimal. Dengan memiliki arah yang jelas, pemimpin dapat mengarahkan pegawai menuju

tujuan organisasi. Hal ini, akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat dan keberhasilan tugas dan tanggungjawab yang dijalankan (Djamil Hasim, 2016).

Selain itu, peranan dan kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga telah berjalan dengan baik dan demokratis, dengan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya fasilitas dan komunikasi yang tertutup. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu diterapkan komunikasi terbuka dan peningkatan fasilitas agar kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Rahmatul Janah, Murdiansyah, 2021).

Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar merupakan sebuah kantor yang berbasis pelayanan publik yang berada di Kota Makassar. Kantor yang berkoordinasi dipemerintahan dalam kegiatan antara pemerintah pusat dan daerah, serta antar instansi ditingkat kecamatan. Selain itu, Kantor Kecamatan berperan sebagai pusat layanan pengaduan dan layanan untuk memenuhi kebutuhan administratif bagi masyarakat di daerahnya. Di sini, masyarakat dapat melakukan berbagai urusan seperti pembuatan KTP, surat keterangan yang meliputi akta kematian, keterangan menikah, akta kelahiran dan lain-lainnya.

Pada umumnya, pegawai di Kantor Kecamatan bertugas memberikan pelayanan yang cepat dan jelas. Kepala kecamatan memimpin dan mengawasi kantor ini, serta berkoordinasi dengan instansi lainnya. Keberadaan Kantor

Kecamatan sangat vital untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan tepat waktu bagi organisasi atau komunitas setempat.

Berdasarkan observasi awal (pengamatan), peneliti menemukan bahwa permasalahan yang dihadapi pihak Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yaitu masih ada terkendala dalam pelayanan yang kurang responsif, durasi pengurusan berkas yang masih lama yang seharusnya pengurusan selesai dalam satu hari, bisa selesai dalam dua minggu sampai satu bulan. Rendahnya komunikasi antar kelompok atau pegawai lain dalam melaksanakan tugas yang dapat menjadi penghambat dan pelayanan masyarakat pada kantor tersebut.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, dianggap tidak maksimal, tidak optimal, dan kurang profesional. Banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian dan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan agar dapat memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat yang lebih baik.

Dengan demikian, dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam. Hal ini yang kemudian saya laksanakan dalam rencana penelitian dengan judul **“Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari penjelasan yang telah dikemukakan diatas maka masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pemimpin Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melakukan *Responsiviness* dalam mendorong kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana peran pemimpin Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melakukan *Responsibility* dalam mendorong kualitas pelayanan publik?
3. Bagaimana peran pemimpin Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melakukan *Accountability* dalam mendorong kualitas pelayanan publik?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran pemimpin yang *Responsiviness* dalam mendorong kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar!
2. Untuk memahami peran pemimpin yang *Responsibility* dalam mendorong kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar!
3. Untuk memahami peran pemimpin yang *Accountability* dalam mendorong Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar!

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mendistribusikan sehingga dapat dimanfaatkan, seperti:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini berharap dapat mendistribusikan secara signifikan terhadap pemahaman teori peran pemimpin dengan mengidentifikasi dalam mendorong kualitas pelayanan publik di sebuah instansi. Temuan ini juga memperkaya literatur yang ada dan dapat digunakan sebagai referensi untuk studi-studi selanjutnya mengenai peran kepemimpinan dan kualitas pelayanan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini menawarkan panduan praktis sebagai menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca dengan gambaran tentang peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan yang lebih efektif serta bermanfaat juga bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi sebuah patokan bagi peneliti dalam melakukan penelitian terkait dengan judul penelitian, yang memberikan landasan dan konteks dalam penelitian ini. Berikut adalah tinjauan singkat dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

No	Nama Dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Nike Ardiansyah (2024)	Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus PT Pelindo III Cabang Bima)	Metode penelitian yang digunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran keefektifitas pelaksanaan fungsi kepemimpinan yang positif dalam Peningkatan pelayanan publik, yang meliputi: visi dan misi strategis, pengelolaan SDM, komunikasi, adaptif inovasi dan kepemimpinan. Selain itu kepemimpinan dalam visi dan strategi dalam mencapai tersebut perlunya

				strategi dengan beberapa aspek: pengintegrasian sistem pelabuhan, peningkatan daya saing, dan internasionalisasi standar operasi.
2.	Rahmatul Jannah, Murdiansyah, Fika Fibriyanita (2021)	Peranan Dan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan	Metode penelitian yang digunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah metode kualitatif, wawancara,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan dan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik dirasa sudah berjalan baik dan demokrasi. Namun, adapun faktor penghambat sehingga masih kurang fasilitas dan komunikasi yang tertutup. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi.
3.	Djamil Hasim (2016)	Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan	Metode penelitian yang digunakan pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan kepemimpinan

		Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor	penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan study perpusrtakaan.	dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni kepala kampung sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan pokok dan fungsinya terhadap masyarakat. Namun, untuk mewujudkan pelayanan publik secara prima dan berkualitas maka harus memiliki visi dan misi sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang lebih baik
--	--	--	---	--

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel penelitian sebelumnya, terdapat beberapa perbedaan yang mendasari pemilihan topik penelitian tentang Peran Pemimpin dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian yang direncanakan menunjukkan perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan tiga studi sebelumnya. Nike Ardiansyah (2024) meneliti peran kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima, sementara penelitian ini akan melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Selain itu, Rahmatul Jannah et al. (2021) meneliti kepemimpinan camat di Kecamatan Paringin Selatan dengan menerapkan metode pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan analisis prosentase. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pengumpulan data yang melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Djamil Hasim (2016) membahas peranan kepemimpinan dengan indikator keteladanan, motivasi, pengawasan, dan kerja sama di Kampung Paray, Biak Numfor. Di sisi lain, penelitian ini akan lebih menekankan pada 3 dimensi yang meliputi: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*, dengan tujuan yang sama yaitu mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1) Peran Pemimpin**

Peran merupakan sekumpulan perilaku, tugas, atau tanggung jawab yang diharapkan dari individu berdasarkan posisi atau status tertentu dalam kelompok atau organisasi. Peran ini mencakup norma, aturan, dan harapan sosial yang mengarahkan individu untuk berperilaku dalam situasi tertentu. Dalam setiap organisasi, setiap anggota memiliki ekspektasi yang jelas mengenai apa yang diharapkan dari mereka, sehingga menciptakan keteraturan dan efisiensi. Dengan memahami peran masing-masing, individu dapat berkontribusi secara optimal terhadap tujuan bersama, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif (Robbins, S. P., & Judge, 2020).

Pemimpin adalah kata dasar dari kepemimpinan, yang berarti seseorang yang memimpin suatu kelompok dengan memengaruhi individu lain untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Pimpinan menurut Hersey dan Blanchard merupakan seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan unjuk kerja maksimum yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan organisasi (Febrianto, 2021 & Sintani et al., 2022).

Kepemimpinan merupakan salah satu topik yang menarik dan banyak dibicarakan dalam manajemen, sehingga berbagai definisi telah disampaikan oleh praktisi organisasi dan ahli sumber daya manusia. Ini menunjukkan betapa pentingnya kepemimpinan dalam suatu organisasi. Berbagai perspektif tersebut mencerminkan peran vital kepemimpinan dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi (Sintani et al., 2022).

Sementara itu, esensi dari kepemimpinan adalah kemampuan dan kesiapan untuk menginspirasi orang lain. Kepemimpinan yang efektif tergantung pada penyampaian ide yang jelas dan komunikatif. Dengan melibatkan orang lain, pemimpin dapat mendorong mereka untuk bertindak sesuai harapan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat penting dalam mewujudkan tindakan yang diinginkan (Dwidienawati & Ratnasari, 2021).

Terdapat empat perilaku yang mencerminkan karakteristik pemimpin karismatik menurut (Dwidienawati & Ratnasari, 2021):

- 1) Pemimpin berfungsi sebagai panutan yang kuat yakni pemimpin yang baik harus menjadi contoh yang dapat diikuti oleh

bawahannya. Pemimpin harus menunjukkan perilaku, etika, dan nilai-nilai yang ingin diterapkan dalam tim atau organisasi. Dengan bertindak sebagai panutan, pemimpin dapat membangun kepercayaan dan rasa hormat, yang penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif.

- 2) Pemimpin menunjukkan kompetensi tinggi yang mampu meyakinkan pengikutnya, yakni kompetensi pemimpin mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang relevan. Pemimpin yang kompeten dapat memberikan arahan yang jelas dan membuat keputusan yang tepat, sehingga pengikut merasa yakin dan percaya pada kemampuan pemimpin. Ini membantu menciptakan stabilitas dan keyakinan dalam sebuah kelompok.
- 3) Pemimpin dapat mengartikulasikan tujuan yang ingin dicapai sambil memegang nilai-nilai yang kuat yakni pemimpin harus mampu menyampaikan visi dan tujuan organisasi dengan jelas. Selain itu, mereka juga harus teguh pada nilai-nilai yang dipegang, seperti integritas dan keadilan. Dengan mengartikulasikan tujuan dan nilai-nilai ini, pemimpin dapat menginspirasi pegawai untuk bergerak ke arah yang sama dan merasa terhubung dengan misi organisasi.
- 4) Pemimpin memiliki ekspektasi tinggi terhadap pengikutnya dan meyakini bahwa mereka mampu menjalankan tugas dengan baik yakni pemimpin yang efektif memiliki harapan yang tinggi terhadap kemampuan bawahannya. Mereka percaya bahwa setiap individu

memiliki potensi untuk berkontribusi secara maksimal. Dengan memberikan tantangan dan dukungan, pemimpin dapat mendorong pengikutnya untuk mencapai kinerja terbaik yang dimiliki, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemimpin yang efektif berfungsi sebagai panutan, menunjukkan kompetensi tinggi, dan mampu mengartikulasikan tujuan serta nilai-nilai yang kuat. Pemimpin memiliki ekspektasi tinggi dan percaya pada kemampuan yang dimiliki oleh bawahannya. Ini menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan kinerja pegawai yang optimal.

Dalam karya ilmiah berjudul "Evolusi Teori Kepemimpinan" yang ditulis (Bennira & Agboola, 2021), terdapat empat teori utama kepemimpinan yang dikategorikan berdasarkan sifat, perilaku, situasional, dan kepemimpinan baru.

#### 1) Teori Sifat

Teori sifat merupakan sebuah kemampuan kepemimpinan yang bisa berasal dari faktor bawaan (lahir) atau hasil dari proses pembelajaran. Artinya, sifat bisa membuat seseorang sukses sebagai pemimpin diperoleh dari orang tua atau melalui pelatihan. Tujuannya untuk mencari kombinasi sifat yang membuat pemimpin menjadi efektif, dengan melihat aspek mental, sosial dan fisik.

## 2) Teori Perilaku

Teori perilaku menekankan bahwa pemimpin yang efektif Sebagian besar dibentuk oleh pengalaman dan perilaku yang ditunjukkan, bukan hanya oleh sifat bawaan seorang pimpinan. Dalam konteks ini, Dalam konteks ini, pengalaman yang diperoleh melalui interaksi dengan tim dan situasi yang beragam memainkan peran penting dalam membentuk kemampuan seorang pemimpin. Melalui tindakan yang konsisten, pemimpin dapat mengembangkan keterampilan komunikasi, pengambilan keputusan, dan motivasi yang diperlukan untuk memimpin dengan sukses. Oleh karena itu, pemimpin yang siap untuk belajar dari pengalaman dan beradaptasi dengan tantangan baru cenderung lebih berhasil dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

## 3) Teori Situational

Teori situasional menekankan bahwa kepemimpinan efektif bergantung pada situasi tertentu. Pemimpin harus mampu menilai konteks di mana mereka beroperasi dan memilih gaya kepemimpinan yang paling sesuai untuk kondisi tersebut, bukan hanya mengandalkan sifat atau perilaku pribadi mereka.

## 4) Teori Kepemimpinan Baru

Era kepemimpinan yang baru telah mengalihkan fokus dari model tradisional yang memandang kepemimpinan sebagai pengaruh satu arah dari pemimpin kepada pengikut. Saat ini, teori kepemimpinan

lebih menekankan pada interaksi yang kompleks antara pemimpin, pengikut, situasi, dan keseluruhan sistem, untuk merespons perubahan cepat, teknologi yang disruptif, dan globalisasi.

Peran pemimpin yang dikutip dari Yukl, (2019) tanggung jawab atau fungsi yang dijalankan oleh seseorang untuk memengaruhi, membimbing, dan memotivasi anggota tim atau organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin juga memiliki kewajiban untuk menciptakan visi, memberikan petunjuk, serta mengelola hubungan antar pribadi dengan baik.

Sejalan dengan peran pimpinan menurut Redjo 2023, peran kepemimpinan mencerminkan perilaku-perilaku yang diharapkan dari seorang pemimpin dalam menjalankan tugas pada posisi tertentu. Seorang pemimpin diharapkan dapat membimbing, mempengaruhi, dan memberikan evaluasi kepada pegawai yang berada di bawahnya, agar mereka dapat bergerak menuju pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Andaryani et al., 2023).

Adapun peran pemimpin atau kepemimpinan menurut Brown, (2018) yang mempunyai 3 elemen yang harus diperhatikan sebagai berikut:

1) *Responsiveness* (Respon/Tanggapan)

*Responsiveness* adalah kemampuan suatu organisasi untuk cepat dan efektif menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini termasuk mendengarkan masukan dan keluhan warganya serta

menyesuaikan tindakan atau kebijakan berdasarkan umpan balik tersebut. Semakin cepat dan tepat responsnya, semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

## 2) *Responsibility* (Tanggungjawab)

*Responsibility* berarti tanggung jawab yang dimiliki oleh individu atau organisasi untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan jujur. Di sektor publik, ini berarti memenuhi janji kepada masyarakat dan menggunakan sumber daya publik secara efisien. Ketika instansi publik bertanggung jawab, masyarakat akan lebih percaya kepada mereka.

## 3) *Accountability* (Akuntabilitas)

*Accountability* adalah akuntabilitas atau sistem pelaksanaan yang memiliki kewajiban untuk menjelaskan dan mengendalikan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat. Ini mencakup transparansi dalam pengelolaan anggaran dan laporan kinerja. Dengan adanya akuntabilitas, masyarakat dapat melihat bagaimana keputusan diambil dan sumber daya digunakan, yang meningkatkan kepercayaan terhadap instansi.

Dengan demikian, peran pemimpin yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian, 2009 dikutip dari Andaryani et al., (2023) terdapat tiga peran pemimpin atau kepemimpinan dalam organisasi, yaitu:

### 1) Peran Interpersonal

Peran interpersonal seorang pemimpin dalam perusahaan atau organisasi mencerminkan identitas organisasi tersebut. Seorang pemimpin memiliki tanggung jawab untuk memotivasi dan memberi arahan kepada anggota tim, serta berfungsi sebagai penghubung antara berbagai pihak.

## 2) Peran Informasional

Peran informasional seorang pemimpin dalam organisasi sangatlah krusial. Hal ini berarti bahwa pemimpin bertanggung jawab sebagai pemberi informasi. Ia tidak hanya menyampaikan informasi kepada tim, tetapi juga berfungsi sebagai penerima informasi yang masuk. Kemampuan untuk menganalisis informasi tersebut dengan baik juga menjadi bagian dari peran ini. Dengan memastikan bahwa informasi yang diterima akurat dan relevan, pemimpin dapat membuat keputusan yang lebih tepat. Analisis yang mendalam akan membantu dalam merumuskan strategi yang efektif untuk organisasi.

## 3) Peran Pengambilan Keputusan

Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan sangatlah penting. Seorang pemimpin bertanggung jawab sebagai penentu kebijakan yang akan diterapkan. Kebijakan ini mencakup strategi-strategi organisasi yang berpotensi untuk mengembangkan inovasi. Selain itu, pemimpin juga dituntut untuk mampu mengambil peluang atau kesempatan yang

muncul. Di sinilah kemampuan bernegosiasi menjadi krusial dalam menjalankan usaha dengan konsisten. Dengan memiliki visi dan ketajaman dalam membuat keputusan, seorang pemimpin dapat mempengaruhi arah dan keberhasilan organisasi secara signifikan.

## 2) **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merujuk pada semua ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan, baik yang diungkapkan secara jelas maupun yang tersirat. Kualitas merupakan istilah yang sering digunakan dalam berbagai bidang, baik dalam produk maupun layanan. Mengacu pada definisi Goetch dan Davis, kualitas adalah kondisi yang dinamis, artinya sifat dan standar kualitas dapat berubah seiring waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas bukanlah sesuatu yang tetap, tetapi harus dipahami dalam konteks yang selalu berkembang (Dorothea wahyu Ariani, 2021)

Menurut Azis, (2020) Kualitas pelayanan merujuk pada pandangan penyedia layanan yang muncul secara teknis, termasuk proses di mana layanan tersebut dihasilkan, serta kualitas keseluruhan dari aspek fisik layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat. Sebuah organisasi dapat dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup semua aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang (Br Marbun et al., 2022).

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengelolaan terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan dasar penting untuk meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Secara keseluruhan, hal ini dapat menciptakan nilai yang mendukung timbulnya rasa percaya dalam hubungan antara pemerintah dan Masyarakat (Riskasari et al., 2024)

Sementara itu, menurut Setyaningriani & Suryoko yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak terlihat secara fisik (tidak dapat diraba) yang muncul akibat interaksi antara penerima layanan. (Susanti, 2020).

Selain itu, pendapat AG. Subarsono dikutip dari Artitania et al., (2022) tiga konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah efisiensi, responsivitas, dan non-partisan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan seberapa baik sumber daya digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pelayanan publik. Ini mencakup pengelolaan waktu, biaya, dan

tenaga kerja secara optimal agar pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan efektif.

## 2) Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini mencakup seberapa cepat dan tepat layanan diberikan, serta seberapa baik penyelenggara dapat beradaptasi dengan permintaan masyarakat.

## 3) Non-partisan

Non-partisan berarti pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak memihak kepada kelompok tertentu. Ini mencakup prinsip keadilan dan kesetaraan, di mana semua masyarakat harus diperlakukan sama tanpa diskriminasi.

Menurut Tjiptono dikutip dari Muchlisih, (2021), ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, bertujuan membentuk dan mempertahankan lingkungan yang mendukung perbaikan dalam pelayanan publik.

## 1) Kepemimpinan, strategi sebuah instansi harus menjadi inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, yang harus memimpin upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa kepemimpinan yang kuat, usaha untuk meningkatkan kualitas cenderung berdampak kecil.

- 2) Pendidikan, setiap anggota organisasi dari manajer hingga pegawai operasional, perlu mendapatkan pendidikan tentang kualitas. Pendidikan ini harus menekankan konsep kualitas sebagai strategi kelompok, alat dan teknik untuk menerapkan strategi kualitas, serta peran eksekutif dalam pelaksanaannya.
- 3) Perencanaan, proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang akan membantu perusahaan mencapai visinya. Dengan melakukan analisis situasi melalui metode *SWOT* untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Selanjutnya, perusahaan perlu menetapkan tujuan yang memenuhi kriteria *SMART* Spesifik, Terukur, Dapat dicapai, Relevan, dan Berjangka waktu.
- 4) Tinjauan (*Review*), proses tinjauan merupakan alat yang paling efektif untuk mengubah perilaku organisasi. Ini adalah mekanisme yang memastikan adanya perhatian yang konsisten terhadap pencapaian tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi, pelaksanaan strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi yang terjadi. Komunikasi harus terjalin dengan karyawan, pelanggan, dan pihak berkepentingan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, dan pemerintah.

- 6) Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*), penghargaan dan pengakuan sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Karyawan yang berprestasi perlu dihargai dan diakui, yang dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, serta rasa bangga dan kepemilikan dalam organisasi, sehingga berkontribusi positif bagi perusahaan dan pelanggan.

### 3) Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik di Indonesia seringkali dianggap setara dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik meliputi serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat negara dan penduduk sesuai dengan peraturan yang berlaku, terkait barang, jasa, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara (Riani, 2021).

Pelayanan publik merupakan sekumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditentukan. Pemerintah, melalui lembaga dan seluruh aparaturnya, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat (Laia et al., 2022).

Dalam konteks pemerintahan, menurut Undang-Undang *No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan

perundang-undangan. Hal ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Dengan kata lain, pemerintah modern berfokus pada pelayanan kepada masyarakat (Ardiputra & Prawira, 2020). Pelayanan publik adalah berbagai aktivitas atau interaksi yang dilakukan oleh entitas pemerintah dengan masyarakat, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Abdul Mahsyar, Lukas, 2024).

Sedangkan, menurut Ramadhan, (2024) pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kegiatan ini ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Holle menjelaskan bahwa hakikat dari pelayanan publik dapat dilihat melalui tiga aspek utama: (Heriyanto, 2022)

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas yaitu sangat penting agar pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- 2) Mendorong efektivitas sistem dan tatalaksana yaitu pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien dan efektif, sehingga mampu memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat.

- 3) Mendorong kreativitas dan partisipasi masyarakat yaitu mencakup dorongan untuk mengembangkan kreativitas, inisiatif, dan peran serta masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Dengan melibatkan masyarakat, diharapkan akan tercipta sinergi antara pemerintah dan warga dalam mencapai tujuan Pembangunan.

Menurut Ratminto dan Winarsih dikutip dari (Dewi, 2022) terdapat beberapa asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Empati yaitu empati dalam pelayanan publik, pegawai harus memahami dan merasakan kebutuhan masyarakat. Hal ini penting untuk membangun hubungan baik antara penyedia layanan dan pengguna, sehingga masyarakat merasa diperhatikan. Empati dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.
- 2) Pembatasan prosedur yaitu prosedur pelayanan yang panjang dan rumit menjadi hambatan bagi masyarakat. Dengan merancang prosedur yang pendek, konsep *one stop shop* memungkinkan semua keperluan diurus di satu tempat. Ini meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang jelas dan sederhana penting agar masyarakat memahami proses

yang harus dilalui. Informasi harus mudah diakses dan dipahami, sehingga pengguna tahu apa yang diharapkan dan bagaimana menjalani proses tersebut.

- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan yaitu persyaratan yang berlebihan menghambat masyarakat dalam mengakses layanan. Dengan membatasi persyaratan pada yang sangat dibutuhkan, proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat, serta mengurangi frustrasi saat mengurus izin.
- 5) Kejelasan kewenangan yaitu kewenangan pegawai dalam melayani masyarakat harus dirumuskan dengan jelas, termasuk pembuatan bagan tugas dan distribusi kewenangan. Kejelasan ini menghindari kebingungan tentang tanggung jawab dan membantu pegawai melayani lebih efektif.
- 6) Transparansi biaya yaitu biaya untuk pelayanan harus jelas dan seminimal mungkin. Transparansi biaya membantu masyarakat memahami apa yang Masyarakat akan bayar dan menghindari biaya tersembunyi, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah..
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan yaitu kepastian mengenai jadwal dan durasi pelayanan penting agar masyarakat tidak merasa resah. Dengan gambaran jelas tentang waktu yang dibutuhkan, masyarakat dapat merencanakan aktivitas mereka dengan lebih baik.

- 8) Minimalisasi formulir yaitu formulir yang efisien dan komposit, yaitu satu formulir untuk berbagai keperluan, dapat mengurangi beban administrasi. Ini mempermudah proses pengisian, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani.
- 9) Maksimalisasi masa berlaku izin yaitu masa berlaku izin yang lama mengurangi frekuensi masyarakat dalam mengurus izin, menghemat waktu dan sumber daya. Ini memberikan kepastian bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan yang memerlukan izin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban yaitu hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan harus dijelaskan dengan tegas, termasuk sanksi dan ketentuan ganti rugi. Kejelasan ini membantu mengatur hubungan antar pihak dan menciptakan rasa keadilan.

Dalam hal ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah kunci untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagai perwakilan pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat, birokrasi harus mampu memberikan pelayanan yang responsif, cepat, dan mudah diakses (Mahardhani, 2023).

Menurut Bharata dikutip dari Dewi, (2022), terdapat empat elemen penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia Layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan tertentu kepada konsumen. Layanan tersebut

bisa berupa barang (*goods*) atau jasa (*services*). Kualitas dan efektivitas penyediaan layanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

## 2) Penerima Layanan

Penerima layanan adalah individu atau kelompok yang disebut konsumen (*customer*) dan menerima layanan dari penyedia. Mereka memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Peran penerima layanan sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan.

## 3) Jenis Layanan

Jenis layanan merujuk pada berbagai kategori layanan yang dapat ditawarkan oleh penyedia kepada pihak yang memerlukan. Ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan publik. Memahami jenis layanan membantu penyedia dalam menyesuaikan penawaran dengan kebutuhan masyarakat.

## 4) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari penyediaan layanan, di mana penyedia harus berfokus pada pengalaman positif konsumen. Tingkat kepuasan biasanya dipengaruhi oleh standar kualitas barang atau jasa yang diterima. Memastikan kepuasan pelanggan penting untuk mempertahankan loyalitas dan reputasi penyedia layanan.

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Moenir dikutip dari Riani, (2021) ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Kesadaran pegawai yaitu kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab tugasnya berkontribusi positif dan menghasilkan pelayanan yang baik. Ketika pegawai menyadari pentingnya peran mereka dalam organisasi, mereka lebih cenderung untuk menjalankan tugas dengan penuh dedikasi dan profesionalisme. Kesadaran ini mendorong pegawai untuk tidak hanya fokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga untuk memahami dampak dari tindakan terhadap rekan kerja dan masyarakat.
- 2) Adanya aturan yaitu aturan dalam organisasi diperlukan agar kegiatan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Aturan ini berfungsi sebagai panduan bagi setiap anggota untuk memahami batasan dan ekspektasi yang harus dipatuhi. Ketika semua individu mengikuti aturan yang telah ditetapkan, sebuah institusi dapat berkolaborasi dengan lebih efektif, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan produktivitas
- 3) Faktor organisasi adalah ini mencakup pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu memberikan pelayanan yang memadai.

- 4) Faktor kemampuan dan keterampilan yaitu dengan kemampuan dan keterampilan yang cukup, tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan cepat, memenuhi harapan semua pihak, serta menghasilkan pelayanan yang memuaskan.
- 5) Faktor sarana pelayanan yaitu sarana pelayanan mencakup semua fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung proses pelayanan. Sarana yang memadai sangat penting karena dapat meningkatkan efektivitas dengan mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu.

### **C. Kerangka Pikir**

Kemajuan organisasi di instansi pemerintah menjadi hal yang sangat penting, sehingga peran pemimpin dalam memperhatikan dan mengoordinasikan pegawai menjadi krusial. Pemimpin dituntut untuk mendorong pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik adalah standar yang diharapkan oleh masyarakat, dan pemimpin harus memastikan bahwa pegawai memiliki sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Kantor Kecamatan Kota Makassar berfungsi sebagai lembaga penyelenggara layanan publik yang menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Dalam penelitian ini, kerangka pikir yang digunakan mencakup tiga dimensi penting yang harus diperhatikan, yang meliputi: *Responsiveness* (Respon/Daya tanggap), *responsibility* (Tanggung jawab) dan *accountability*

(Akuntabilitas). Penekanan pada elemen-elemen ini menjadi tujuan utama penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat secara efektif.



#### D. Fokus penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka pikir yang telah dijelaskan sebelumnya, fokus penelitian dari Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik yaitu mempunyai 3 dimensi yang meliputi: *Responsiviness* (respon/daya tanggap), *responsibility* (tanggung jawab) dan *accountability* (akuntabilitas).

## E. Deskripsi Fokus Penelitian

Mengacu pada fokus yang telah dijelaskan, dimensi teori dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) *Responsiveness* (Respon/Daya tanggap) merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan respon yang cepat dan bertindak sesuai dengan tugas serta fungsinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang meliputi: identifikasi kebutuhan masyarakat, pengembangan layanan publik, dan kompetensi menyelesaikan masalah masyarakat maupun instansi.
- 2) *Responsibility* (Tanggung Jawab) merupakan ukuran seberapa jauh penyelenggaraan publik dilakukan sesuai prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan yang meliputi: kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi dengan standar yang ada, serta keterlibatan semua pihak dalam menjalankan tugas dengan baik.
- 3) *Accountability* (Akuntabilitas) adalah sistem pelaksanaan dengan ukuran yang menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik memenuhi kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat yang meliputi: berkewajiban menyediakan layanan untuk menjelaskan dan dapat dipertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang diambil kepada publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan mulai pada tanggal 09 Desember 2024 sampai pada tanggal 09 Februari 2025 dengan tujuan untuk mengetahui peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kantor kepada masyarakat.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar khususnya di daerah Jl. Danau Tj. Bunga Maccini Sombala. Alasannya mengambil lokasi tersebut, karena Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai visi dan misi dari kantor tersebut.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan penelitian ini mencari data-data dalam bentuk variabel mandiri secara natural. Selain itu, jenis penelitian yang memberikan suatu gambaran terkait Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

## 2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui Peran Pemimpin Dalam Mendorng Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### C. Sumber Data

Menurut Sawo et al (2021) Sumber data yang digunakan dibedakan menjadi dua sumber data yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti seperti wawancara atau hasil observasi untuk mengetahui kebenaran berdasarkan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti. Data primer adalah data diambil melalui observasi langsung dilokasi sehingga ditemukan data yang akurat. Dengan demikian, data ini yang harus dicari melalui wawancara, yaitu dengan informan yang peneliti jadikan sebagai objek penelitian untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan.
2. Data sekunder, data yang diperoleh melalui dokumentasi, catatan-catatan yang tertulis lainnya yang bersangkutan dengan masalah yang teliti. Data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari berbagai lembaga yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan. Informasi ini dapat berupa data kualitatif maupun kuantitatif. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari

beberapa sumber resmi seperti kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang menjadi tujuan penelitian.

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan objek atau orang yang ditunjukkan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan terkait situasi dan terhadap kondisi yang diteliti. Dalam penelitian objek yang diteliti meliputi pimpinan dan pegawai Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar serta masyarakat sekitar.

**Tabel. 3.1** Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Inisial	Jumlah
1.	Saddam Musma, S.STP, M.Si	Sekretaris Camat	SM	1
2.	Sitti Khadijah, SE, M.Si	Kasubag Umum & Kepegawaian	SK	1
3.	Hermanto, SE	Koordinator Operator Pelayanan	HT	1
4.	Restu Anugrah Anas	Staff Kepegawaian	RAA	1
5.	H. Rumallang	Masyarakat	HR	1
6.	Novrianto	Masyarakat	N	1
7.	Nurul Istiqamah	Masyarakat	NI	1
8.	Rahmat Nai Patta	Masyarakat	RN	1
	<b>Jumlah</b>			<b>8</b>

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan secara langsung objek penelitian atau kejadian untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan oleh peneliti.

##### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berinteraksi langsung atau proses tanya jawab dengan beberapa informan penelitian mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian dari teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan penting yang berhubungan dengan objek penelitian. Tujuan guna untuk mendukung data primer sehingga menjadi relevan dan jelas.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Noeng Muhadjir dikutip dalam Rijali, (2019) menjelaskan analisis data merupakan proses mencari dan mengorganisir informasi secara sistematis dari hasil observasi, wawancara, dan sumber lainnya, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang masalah yang dikaji dan menyajikannya sebagai temuan untuk orang lain..

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif berhubungan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan data.

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan dari bagian analisis data. Kegiatan pengumpulan data yang dilaksanakan peneliti yaitu menggunakan teknik pengumpulan data (observasi, wawancara dan dokumentasi) selama penelitian ini dilaksanakan.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilahan, penyederhanaan dan merangkum kata dasar yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui catatan-catatan selama penelitian dilaksanakan.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses sistematis dan menyampaikan informasi atau data dalam bentuk yang mudah dipahami dan terintegrasi. Sehingga dapat memungkinkan mengambil penarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## 4. Penarik Kesimpulan

Penarik kesimpulan adalah pengumpulan data yang telah dilakukan dalam proses analisis data, kemudian peneliti memahami apa arti dari hal yang dikemukakan dengan mencatat permasalahan dan berbagai proposi sehingga peneliti dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **G. Teknik Pengabsahan Data**

Triangulasi merupakan metode validasi silang dalam penelitian kualitatif. Metode ini menilai kecukupan data berdasarkan kesamaan dari beragam sumber data atau ketentuan pengumpulan data. Dalam uji kredibilitas, triangulasi dapat dipahami sebagai proses verifikasi data yang melibatkan berbagai sumber, metode, dan waktu pengumpulan. Dimana jenis triangulasi ini berkontribusi pada peningkatan keabsahan data penelitian kualitatif.

1. Triangulasi sumber yaitu teknik yang digunakan dalam uji kredibilitas dari. Digunakan dengan memeriksa data penelitian yang didapat dari informan penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya sehingga.
2. Triangulasi teknik yaitu data yang dilaksanakan dengan memeriksa data kepada informan penelitian yang sama dengan teknik berbeda dari teknik sebelumnya.
3. Triangulasi waktu yaitu teknik yang digunakan dalam uji kredibilitas data yang dapat di pengaruhi juga oleh waktu. Sehingga data yang dikumpulkan dengan wawancara di pagi hari saat narasumber dalam keadaan sehat. Tujuan agar informasi atau data yang didapatkan valid dan lebih kredibel. Dengan demikian, dalam melakukan uji kredibilitas terhadap data yang diinginkan dapat dilakukan dengan cara pemeriksaan dalam bentuk wawancara, observasi dan teknik pengumpulan data lain diwaktu atau kondisi yang berbeda. Selain itu, jika hasil data yang didapatkan berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan hasil yang sama dan kebenaran mutlak.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Profil Gambaran Kecamatan Tamalate

Tamalate merupakan salah satu dari 15 kecamatan yang ada di kota makassar, Tamalate memiliki berbagai potensi yang dapat dikembangkan dalam mendukung kedudukan Kota Makassar sebagai pusat layanan dan pengembangan di Provinsi Sulawesi Selatan, bahkan menjadi pusat pelayanan untuk kawasan timur Indonesia.

Pembentukan kecamatan tamalate pada tahun 1960 setelah pemerintah Indonesia menetapkan reorganisasi distrik menjadi kecamatan diseluruh wilayah Indonesia. Perluasan wilayah kotamadya Ujung Pandang pada tahun 1971 melalui peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 1971. Saat ini, luas wilayah Kecamatan Tamalate 20,21 Km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 11 Kelurahan, 113 RW dan RT 567 dan jumlah penduduk sekitar 188.432 jiwa.

Berdasarkan hal tersebut, sebelah utara berbatasan dengan kecamatan mamajang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa, sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Takalar dan sebelah berbatasan dengan selat Makassar. Terdapat 146 Fasilitas Pendidikan, 100 Fasilitas Olahraga, Fasilitas Kesehatan, dan 183 Sarana Ibadah yang telah tersedia di Kecamatan Tamalate yang dapat digunakan oleh masyarakat.

##### a. Visi dan Misi

##### 1. Visi

Visi Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar “**Membangun  
Kecamatan Tamalate yang Unggul Berbudaya dan Sejahtera**”

2. Misi

Misi pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar diantaranya:

- a) Meningkatkan Pelayanan Publik yang Berkualitas.
- b) Memajukan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat.
- c) Mempertahankan dan Masyarakat Budaya Lokal
- d) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan

**2. Biodata Pegawai Kecamatan Tamalate**

Kecamatan Tamalate dipimpin oleh camat dengan bawahan pegawai sub bagian yang berjumlah 8, berikut nama-nama pegawai serta jabatannya:

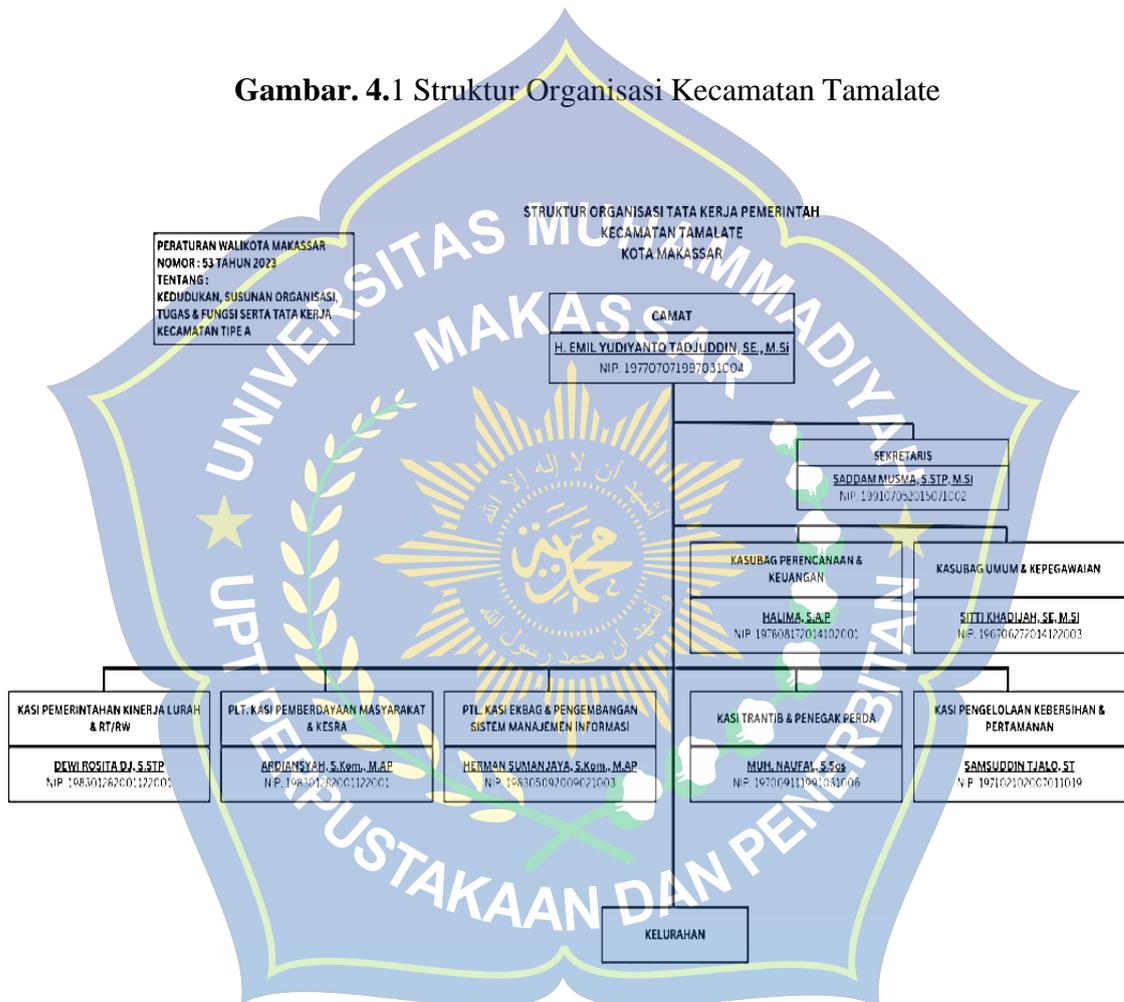
**Tabel. 4.1** Biodata Pegawai Kecamatan Tamalate

No	Nama	Jabatan
1.	H. Emil Yudiyanto Tadjuddin, SE.,M.Si NIP. 197709711997031004	Camat
2.	Saddam Musma, S.STP,M.Si NIP. 1991070520150710002	Sekretaris Camat
3.	Halimah, S.A.P NIP. 197808172014102001	Kasubag Perencanaan & Keuangan
4.	Sitti Khadijah, SE, M.Si NIP. 196706272014122003	Kasubag Umum & Kepegawaian
5.	Dewi Rosita DJ, S.STP NIP. 198301282001122001	Kasi Pemerintahan Kinjerja Lurah & RT/RW
6.	M. Naufal, S.Sos NIP. 197009111991031006	Kasi Trantib & Penegakan PERDA
7.	Herman Sumanjaya, S.Kom., M.AP NIP. 198305092009021003	PLT. Kasi Ekgbag & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi
	Ardiansyah, S,Kom., M.A.P	

8.	NIP. 198301282001122001	PLT. Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Kesra
9.	Samsuddin Tjalo, ST NIP. 197102102007011019	Kasi Pengelolaan Kebersihan & Pertamanan

Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024

Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tamalate



Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tamalate

#### 1. Camat

Camat sebagai Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tanggung jawab untuk menjalankan wewenang pemerintahan yang diberikan oleh Walikota, berkaitan dengan urusan otonomi daerah. Camat bertanggung

jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota Makassar. Dalam melaksanakan tugas utamanya, Camat melakukan fungsi-fungsi berikut:

- a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b) Mengkoordinasikan upaya menjaga ketentraman dan ketertiban umum;
- c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
- f) Membina penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan;
- g) Mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan kebersihan;
- h) Melaksanakan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan;
- i) Melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian, dan pengurusan barang milik daerah yang berada di bawah penguasaannya;
- j) Melaksanakan kesekretariatan.

## 2. Sekretaris

Sekretariat bertugas untuk memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan kerja di lingkungan Kecamatan. Untuk menjalankan tugas ini, Sekretariat memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a) Mengelola ketatausahaan;

- b) Menangani urusan kepegawaian kecamatan;
- c) Mengelola urusan keuangan;
- d) Menangani urusan perlengkapan;
- e) Mengelola urusan umum dan rumah tangga;
- f) Melakukan koordinasi dalam penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.

### 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian memiliki tanggung jawab untuk menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian, serta menangani urusan kerumahtanggaan kecamatan. Tugas-tugas sub bagian ini mencakup:

- a) Menyusun rencana kerja untuk sub bagian umum dan kepegawaian;
- b) Mengatur pelaksanaan kegiatan terkait ketatausahaan, termasuk surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, dan mendistribusikan surat sesuai bidang;
- c) Menangani urusan kerumahtanggaan kecamatan;
- d) Mengajukan usulan kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun, serta usulan gaji berkala dan tugas belajar; Mengumpulkan dan mensosialisasikan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup kecamatan;
- e) Menyiapkan bahan untuk penyusunan standar di bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi, dan ketatalaksanaan;

- f) Melaksanakan pembinaan terhadap anggota Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI);
- g) Berkoordinasi dengan sekretariat Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI) Kota Makassar;
- h) Menyusun laporan mengenai pelaksanaan tugas yang telah dilakukan.

#### 4. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub bagian perencanaan dan keuangan bertugas untuk mengelola administrasi keuangan dan perlengkapan, yang mencakup penyusunan anggaran, penggunaan anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban, serta merumuskan rencana kebutuhan perlengkapan. fungsi sub bagian ini meliputi:

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- b) Mengumpulkan dan menyusun rencana kerja kecamatan;
- c) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan untuk penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing satuan kerja, termasuk bahan untuk konsultasi perencanaan ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda);
- d) Menyusun laporan realisasi anggaran dan administrasi perbendaharaan Dinas;
- e) Merencanakan kebutuhan barang perlengkapan di kecamatan;
- f) Membuat laporan inventaris barang dan mengatur administrasi perlengkapan;
- g) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan untuk laporan akuntabilitas kinerja instansi dari masing-masing satuan kerja;

- h) Berkoordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- i) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan;
- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas yang telah dilakukan.

5. Seksi Pemerintahan, Kinerja Lurah dan Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW)

Seksi pemerintahan, kinerja Lurah dan Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW) bertugas untuk menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan ideologi negara serta kesatuan bangsa. Tugas ini juga mencakup pengoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pembinaan administrasi kelurahan, dan administrasi kependudukan. Selain itu, seksi ini bertanggung jawab atas koordinasi dan pembinaan Kesatuan Polisi Pamong Praja serta perlindungan masyarakat, serta penegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan undang-undang lainnya. Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, seksi pemerintahan ini memiliki berbagai fungsi.

6. Seksi Ketentraman, Ketertiban, dan Penegakan Peraturan Daerah

Seksi ketentraman, ketertiban, dan penegakan Peraturan Daerah memiliki tanggung jawab untuk membina kerukunan hidup beragama, serta menyelenggarakan pembinaan dalam hal ketentraman, ketertiban, dan kemasyarakatan. Untuk melaksanakan tugas ini, seksi tersebut memiliki berbagai fungsi.

7. Seksi Perekonomian, Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi

Seksi perekonomian, pembangunan, dan pengembangan sistem manajemen informasi bertugas untuk menyusun rencana dan melaksanakan pengembangan perekonomian di tingkat kecamatan dan kelurahan. Tugas ini mencakup administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, pengembangan kegiatan industri dan perdagangan, serta penyelenggaraan pengembangan pembangunan. Selain itu, seksi ini juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan, dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan, serta pengawasan terhadap bangunan. Untuk melaksanakan semua tugas tersebut, seksi ini memiliki berbagai fungsi.

8. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

Seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial bertugas untuk menyusun rencana serta melakukan pembinaan dalam pemberdayaan masyarakat di Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas ini, seksi tersebut memiliki berbagai fungsi.

9. Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan

Seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan bertugas untuk merencanakan dan melaksanakan pengelolaan kebersihan serta pertamanan di wilayah kecamatan. Untuk menjalankan tugasnya, seksi ini memiliki beberapa tanggung jawab, antara lain:

- a) Menyusun rencana untuk penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan;

- b) Menyusun dan mengoordinasikan jadwal pengambilan sampah di kelurahan;
- c) Melakukan koordinasi dengan dinas pertamanan dan kebersihan terkait pengelolaan kebersihan;
- d) Bekerja sama dengan lembaga masyarakat dalam pengelolaan kebersihan dan melaksanakan kegiatan seperti penerimaan, pencatatan, dan pendokumentasian di bidang pengelolaan kebersihan dan pertamanan;
- e) Menyajikan surat atau dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan kebersihan dan pertamanan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan untuk rapat penyusunan anggaran;
- f) Membuat laporan mengenai hasil pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan pengelolaan kebersihan dan pertamanan untuk evaluasi dan pertanggungjawaban.

#### **4. Secara Geografis**

##### **a. Letak dan Luas Wilayah**

Kecamatan Tamalate mempunyai topografi wilayah berbentuk dataran rendah. Ketinggian permukaan tanah Kecamatan Tamalate berkisar antara 1-6 meter diatas permukaan laut. Kecamatan Tamalate memiliki wilayah dengan Pantai berpasir. Kawasan pantai Kecamatan Tamalate memanjang 42 km. Luas wilayah Kecamatan Tamalate tercatat 20, 21 km persegi atau sekitar 11,50 persen dari luas Kota Makassar. Adapun luas wilayah setiap Desa/Kelurahan Kecamatan Tamalate Kota Makassar, berikut:

**Tabel 4.2** Luas Wilayah Kelurahan

No	Desa	Luas (km <sup>2</sup> /sq.km)	Presentase
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Kelurahan Borombong	7,34	36,32
2.	Kelurahan Tanjung merdeka	3,37	16,67
3.	Kelurahan Maccini Sombala	2,04	10,09
4.	Kelurahan Balang Baru	1,18	5,84
5.	Kelurahan Jongaya	0,51	2,52
6.	Kelurahan Bongaya	0,29	1,43
7.	Kelurahan Pabaeng-baeng	0,53	2,62
8.	Kelurahan Mannuruki	1,54	7,62
9.	Kelurahan Parang Tambung	0,81	4,01
10.	Kelurahan Mangasa	2,03	10,04
11.	Kelurahan Bonto Duri	0,57	2,82
	<b>Jumlah</b>	20,21	100%

*Sumber:* Badan Pusat Statistik Kota Makassar

b. Secara Administrasi

Kecamatan Tamalate secara administrasi memiliki 11 kelurahan di antaranya:

**Tabel 4.3** Kelurahan Kecamatan Tamalate

No	Desa	RT	RW
1.	Kelurahan Borombong	69	13
2.	Kelurahan Tanjung merdeka	31	8
3.	Kelurahan Maccini Sombala	72	9
4.	Kelurahan Balang Baru	57	10
5.	Kelurahan Jongaya	55	14
6.	Kelurahan Bongaya	46	12
7.	Kelurahan Pabaeng-baeng	39	10
8.	Kelurahan Mannuruki	30	8
9.	Kelurahan Parang Tambung	66	9
10.	Kelurahan Mangasa	58	13
11.	Kelurahan Bonto Duri	44	7
	<b>Jumlah</b>	567	113

*Sumber:* Kantor Kecamatan Tamalate 2024

c. Penduduk

Penduduk Kecamatan Tamalate tahun 2023 tercatat sebanyak 188.432 jiwa, secara terinci dari jenis kelamin masing-masing berjumlah laki-laki 94.013 jiwa dan perempuan 94.419 jiwa. Dengan demikian, maka rasio jenis kelamin sebesar 99,57. Dengan luas wilayah 20,21 km<sup>2</sup> kepadatan Kecamatan Tamalate yaitu 9.323 jiwa/km persegi. Kelurahan dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah Kelurahan Pabaeng-Baeng dengan 33.505 jiwa/km persegi. Sedangkan, kelurahan yang kepadatan penduduk terendah adalah Kelurahan Berombong 2.803 jiwa/km persegi.

**5. Jenis-jenis Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tamalate**

- a) Pelayanan KTP
- b) Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- c) Surat keterangan pindah antar Kecamatan
- d) Pelayanan kartu identitas anak
- e) Surat rekomendasi Izin Membangun Bangunan (IMB)
- f) Surat rekomendasi izin Usaha,
- g) Surat pengesahan Akte Jual Beli
- h) Surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf
- i) Pelayanan pengendalian surat masuk

## B. Hasil Penelitian

Peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Pelayanan sangat berkaitan dengan masyarakat sehingga pelayanan dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik sendiri berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang dapat diartikan sebagai masyarakat umum atau makhluk sosial yang berkaitan dengan negara. Masyarakat memerlukan pemerintah yang memiliki birokrasi sebagai lembaga atau wadah dalam bertugas sebagai penyelenggara publik untuk memenuhi kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintah dan pembangunan sebagaimana mestinya.

Pada hakekatnya, pemerintah merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan diadakan adalah tidak lain untuk melayani masyarakat dan mensejahterakan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 serta menciptakan situasi yang memungkinkan dimana pemimpin dapat berkontribusi dalam mendorong sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi yang dikemukakan dan mencapai tujuan bersama.

Menciptakan kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari pemerintahan dan beradministrasi publik. Karena itu, baik pusat maupun daerah bahkan bagian pemerintahan harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, dapat mencerminkan kinerja yang baik bagi lembaga bagaimana pemerintah atau pemimpin memiliki inovasi dan kreativitas dalam

bertindak serta pegawai melakukan perubahan yang dapat menjadi dorongan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga masyarakat pun memiliki kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat terpenuhi dengan baik terhadap kantor tersebut.

Pemimpin memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui visi dan misi yang jelas, motivasi, pengembangan, keterampilan, perubahan dan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat. Pemimpin dapat menciptakan budaya pelayanan yang unggul dalam lembaga serta kerjasama yang baik dengan pegawai sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kantor Kecamatan Tamalate merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah kota Makassar yang dipimpin oleh Camat. Organisasi publik yang berfungsi sebagai penyelenggara publik untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi dan mensejahterakan masyarakat. Karena itu, pemimpin dan pegawai harus mampu mendapat kepercayaan masyarakat dengan maksimal karena itulah tujuan adanya Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar baik itu kinerja, keterampilan, potensi adalah untuk melayani masyarakat dan memberikan kepuasan masyarakat sehingga dapat menjadi dorongan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan dari peneliti melakukan penelitian ini untuk memberikan pengetahuan bagaimana peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melalui

elemen-elemen yang meliputi: *Responsiveness* (respon/daya tanggap), *Responsibility* (tanggung jawab), dan *Accountability* (akuntabilitas).

### 1. *Responsiveness* (Respon/Daya Tanggap)

Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dalam *Responsiveness* (respon/daya tanggap) merupakan lembaga yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat secara efisien. Sebagai pusat administrasi di Kecamatan Tamalate yang mempunyai peran penting dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, pengembangan layanan publik, dan kompetensi menyelesaikan masalah masyarakat maupun intansi dalam mendorong kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, kantor Kecamatan Tamalate dalam responsivitas yang tinggi dapat akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan semakin cepat dan tepat secara efektif. Adapun waktu pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, berikut:

**Tabel. 4.4** Waktu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Tamalate

No	Hari	Waktu
1.	Senin	07:30-17:15
2.	Selasa	07:30-17:15
3.	Rabu	07:30-17:15
4.	Kamis	07:30-17:15
5.	Jum'at	07:30-17:15
6.	Sabtu	Tutup
7.	Minggu	Tutup

*Sumber:* Website Kantor Kecamatan Tamalate 2024

### a. Identifikasi Kebutuhan Masyarakat

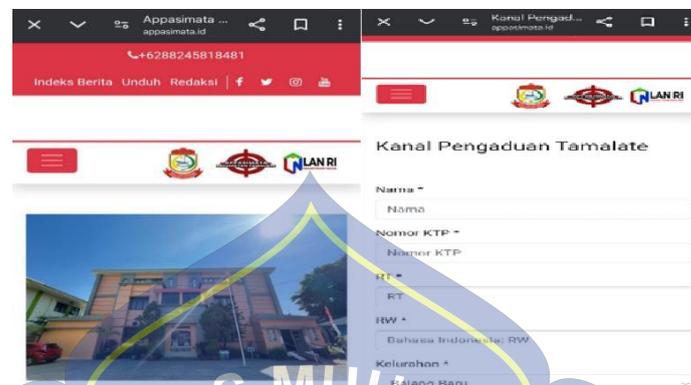
Peran pemimpin dalam identifikasi kebutuhan masyarakat yaitu proses untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. pemimpin dan pegawai yang aktif mendengarkan saran dan aduan yang diberikan oleh masyarakat sehingga diberikan solusi dengan cepat dan tepat. Berikut hasil penelitian menggunakan wawancara:

Wawancara dengan Bapak SM sebagai Sekretaris Camat, mengatakan

“dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat ya, Kami di Kecamatan Tamalate mempunyai web yang bernama APPASIMATA dalam mendorong kualitas pelayanan publik itu salah satunya. Dengan beberapa kiat, bagaimana mengoordinasikan dan mengkonsolidasikan setiap program pemerintah Kecamatan Tamalate salah satunya itu melalui website tersebut. masyarakat dapat mengajukan aduan atau saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh kami. Kami memfasilitaskan masyarakat dengan website ini untuk dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dapat mengetahui semua kegiatan dan informasi yang di update oleh pemerintah” (Wawancara SM 07 Januari 2025).

Berdasarkan wawancara diatas, menunjukkan bahwa Sekretaris Camat selaku pemerintah Kecamatan Tamalate sudah menyediakan fasilitas berupa website APPASIMATA untuk masyarakat dengan menyampaikan saran dan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Berikut website yang digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran pada Kantor Kecamatan Tamalate.

**Gambar. 4.2** Tampilan website APPASITAMA



*Sumber:* Website APPASIMATA Kecamatan Tamalate

Sementara itu, wawancara disampaikan oleh Ibu RAA sebagai Staff Kepegawaian, mengatakan:

“semua masyarakat disini, kebanyakan dari mereka itu datang langsung ke kantor kalau untuk menyampaikan aduan ada juga website punya kantor bisa juga lewat situ. Kalau mengurus terkait berkas kami selalu arahkan ke bagiannya sesuai dengan kebutuhan atau mau minta tanda tangan dari camat kami arahkan keruangan bawa dan akan selesai hari itu juga. Tetapi jika tidak ada pimpinan maka akan disimpan untuk waktu penyelesaian paling lambat itu sore atau 2 hari tergantung dari adanya pak camat.”(Wawancara RAA 10 Desember 2024).

Pada kutipan wawancara peneliti diatas, menunjukkan bahwa masyarakat setempat dapat langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan, meskipun ada opsi website. Banyak yang memilih datang langsung. Saat mengurus dokumen, mereka diarahkan ke bagian yang sesuai. Jika perlu tanda tangan camat, petugas mengarahkan ke ruangan yang tepat, dan proses biasanya selesai hari itu. Namun, jika camat tidak ada, dokumen disimpan dan akan selesai paling lambat dalam dua hari.

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan Bapak HT sebagai Koordinator Operator Pelayanan, mengatakan:

“benar kami punya website untuk menyampaikan masukan untuk kami. Tapi selama ini kebanyakan itu ke kantor langsung dan saya dan pegawai lain juga disini sebagai operator pelayanan berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai keluhan yang disampaikan, menjawab dan menanggapi dengan jelas supaya masyarakat paham prosedur yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi.”(Wawancara HT 10 Desember 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa pegawai berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menanggapi semua keluhanh, pertanyaan-pertanyaan, dan memberikan respon dengan menjelaskan prosedur yang mudah dipahami jika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus pemberkasan yang berkaitan dengan administrasi.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu NI selaku masyarakat, mengatakan:

“saya pernah mengurus KTP di Kantor itu tidak lama dan cepat selesai. Kalau untuk melapor atau beri saran saya sering ke websitenya dikolom komentar atau keluhan tentang berkas saya lama selesai atau tidak itu lebih bagus langsung kekantornya” (Wawancara NI 07 Jan 2025)

Mengacu pada wawancara diatas menunjukan bahwa masyarakat menggunakan website yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan Tamalate. Tetapi, masyarakat merasakan akan lebih baik mengunjungi langsung ke kantor yang terkait.

Demikian, wawancara dengan RN selaku masyarakat, mengatakan:

“biasanya, kalau saya ada kebutuhan atau keluhan, saya menyampaikan secara langsung ke petugas di kantor atau websitenya diulaskan kalau ada keluhan dan saran yang saya ingin sampaikan” (Wawancara RN 14 Januari 2025)

Pada kutipan wawancara peneliti diatas, menjelaskan bahwa setiap ada kebutuhan yang diperlukan atau keluhan, masyarakat akan langsung menyampaikan secara langsung kepada pegawai di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Berdasarkan observasi peneliti, bahwa benar Kantor Kecamatan Tamalate telah menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website APPASIMATA, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan atau saran terkait pelayanan. Meskipun masyarakat menggunakan website tersebut, sebagian lebih memilih untuk menyampaikan keluhan atau kebutuhan langsung ke kantor. Pegawai berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan mengarahkan masyarakat ke bagian yang sesuai, serta menyelesaikan tugas yang membutuhkan tanda tangan camat dengan segera jika pimpinan tersedia. Jika tidak, penyelesaian berkas akan ditunda namun diselesaikan dalam waktu dua hari. Hal ini menunjukkan upaya terus menerus dalam mempermudah pelayanan dan memberikan respons yang cepat kepada masyarakat.

#### **b. Pengembangan Layanan Publik**

Peran pemimpin dalam pengembangan layanan publik adalah hal penting yang harus selalu dikembang oleh setiap instansi dengan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk mendorong kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh masyarakat. Dimana, masyarakat selalu menuntut kecepatan, ketepatan waktu dan responsive dalam pelayanan publik. Berikut hasil penelitian menggunakan wawancara:

Adapun wawancara dengan Bapak SM selaku Sekretaris Camat, mengatakan:

“sebagai pemimpin, kami berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengikuti pelatihan baik itu pegawai agar lebih kompeten. Kami juga rutin mengoordinator dan mengevaluasi kinerja pegawai untuk dilakukan perbaikan bersama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.”(Wawancara SM 07 Januari 2025)

Pada kutipan wawancara tersebut, menjelaskan bahwa pemerintah Kecamatan Tamalate Kota Makassar, mengikuti pelatihan dengan tujuan agar lebih berkompeten dalam mendorong kualitas pelayanan publik. Selain itu, pemimpin rutin mengoordinator dan mengevaluasi kinerja pegawai dengan melakukan perbaikan lebih baik dalam layanan publik. Hal tersebut dibuktikan kegiatan di media sosial Kecamatan Tamalate melalui link Instagram: (<https://www.instagram.com/p/DBL-90ZTxkm/?igsh=MXyMm9pdjVhdHNycQ==>)

**Gambar. 4.3** Pelatihan Diikuti Kecamatan Tamalate



*Sumber:* Kantor Kecamatan Tamalate 2024

Ditambahkan, wawancara dengan Ibu SK Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, mengatakan:

“Dalam pelayanan publik, secara umum kami mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pemerintah pusat itu semua untuk pelayanan publik supaya melayani orang dengan baik cepat dan tepat (*good Government*) ada bimbingan teknis, bimtek, dan masih banyak lagi.” (Wawancara SK 10 Des 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa semua pegawai mengikuti sebuah pelatihan yang dapat menjadi pengembangan kemampuan dan kompetensi dalam mendorong kualitas pelayanan publik secara cepat dan tepat (*good Government*). Berikut pelatihan yang diikuti oleh Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar:

Demikian, wawancara dengan Ibu RAA sebagai Staff pegawai,

“benar kami semua disini ikut pelatihan, saya pernah ikut bulan mei, tentang aplikasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Dan itu saya ikuti selama 3 hari itu yang ke-3 kali saya ikut pelatihan dalam pengembangan diri” (wawancara RAA 10 Desember 2024).

Pada kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Tamalate telah mengikuti pelatihan untuk pengembangan diri yang dapat menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

“dalam mendorong kualitas pelayanan publik ada beberapa memang pelatihan yang kami ikuti, ada juga pembinaan pegawai bersama dengan pimpinan dalam pengembangan layanan publik. dan itu hal yang wajib untuk meningkatkan kemampuan pegawai disini”(Wawancara HT 10 Desember 2024).

Pada wawancara diatas, menjelaskan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pegawai secara rutin mengikuti pelatihan dan pembinaan yang dipimpin oleh atasan. Kegiatan ini dianggap wajib untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan mereka. Dengan pembinaan yang berkelanjutan,

pegawai diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan profesional kepada masyarakat.

Berdasarkan obeservasi peneliti dilokasi, sesuai bahwa pemimpin dalam pemerintahan Kecamatan Tamalate berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan atau pembinaan pegawai bersama dengan pimpin yang diikuti oleh pegawai. Evaluasi kinerja rutin dilakukan oleh pemimpin untuk memastikan perbaikan dalam pelayanan. Pelatihan bertujuan agar pegawai memiliki kompetensi yang mumpuni dalam melayani masyarakat. Hal ini menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas.

### **c. Kompetensi Menyelesaikan Masalah**

Kemampuan pegawai untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah sangat penting dalam meningkatkan layanan publik. Proses ini memungkinkan pegawai untuk mengenali dan memahami akar penyebab masalah secara efektif. Dengan demikian, pimpinan dapat merancang solusi yang tepat dan efisien. Selain itu, kemampuan ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Secara keseluruhan, keterampilan ini mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam kebijakan dan program publik.

Adapun wawancara dengan Ibu SK Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, mengatakan:

“semua ini kalau kita diinstitusi pemerintahan semuanya memiliki tupoksi, jadi kami sebagai pimpinan mengikuti tupoksi yang sesuai dengan *SOP*. Jadi, tidak mungkin melenceng dari apa yang sudah digarisbawahi oleh pemerintah.

Untuk mendapat pelayanan yang tepat untuk pegawai maupun masyarakat, pemimpin juga harus cepat dan tepat dalam pengurusan pangkat sehingga tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik juga harus mengikuti aturan dan ketentuan-ketentuan dari atasan sesuai dengan *SOP* karena itu juga menjadi keterlambatan dalam naik pangkat dalam kelalaian pemimpin.”(Wawancara SK 10 Desember 2024).

Pada wawancara tersebut menunjukkan bahwa semua pegawai di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melaksanakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Selain itu, pemimpin menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemimpin yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pegawai berfungsi sebagai teladan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pegawai dapat melayani masyarakat dengan efisien dan akurat.

Kemudian, wawancara disampaikan oleh Ibu RAA staff Kepegawain,

“semua masyarakat disini, kalau ada kesalahan atau keterlambatan dalam menyelesaikan pemberkasan. Misal, mau minta tanda tangan pak camat untuk pengesahan, terus pak camat tidak ada, kami akan menghubungi masyarakat atau dititipkan disini besok baru diambil. Untuk respon dari pegawai disini itu cepat dan langsung diselesaikan kalau tidak akan menumpuk.” (Wawancara dengan RAA 10 Des 2024).

Pada kutipan wawancara peneliti diatas pelayanan administrasi di wilayah ini berjalan dengan efisien dan terstruktur. Masyarakat yang membutuhkan layanan diarahkan sesuai kebutuhan, sehingga proses menjadi lebih mudah. Jika pimpinan (Camat) hadir, dokumen dapat diselesaikan pada hari yang sama. Namun, jika pimpinan tidak tersedia akan diberikan solusi dengan menitipkan dokumen tersebut jika selesai akan dihubungi keesokkan harinya. Para pegawai

bekerja cepat untuk menghindari penumpukan pekerjaan, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima.

Selanjutnya, wawancara dengan Bapak HT Koordinator Operator Pelayanan, mengatakan:

“pemimpin dalam respon yang diberikan selama ini sangat baik dalam setiap keperluan yang dibutuhkan. Tapi tergantung bapak camat berada dikantor atau tidaknya. Saya dan pegawai lain disini sebagai operator informasi pelayanan selalu menjawab setiap kebutuhan administrasi masyarakat dan menanggapi dengan memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah masyarakat.” (Wawancara HT 10 Des 2024)

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa pimpinan selalu memenuhi kebutuhan masyarakat dan pegawai dengan situasi yang memungkinkan. Pegawai melaksanakan tugas dengan menjelaskan atau memberikan respon kepada masyarakat jika ada keluhan atau kendala mengurus administrasi dengan memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah masyarakat.

Ditambahkan, wawancara dengan Bapak H.R selaku masyarakat, menyampaikan:

“selama mengurus apa-apa disana singkat, cepat juga, terus tidak ada lama-lama. Respon pegawai juga ramah. Kalau mau ketemu pak camat juga ya kalau ada dikantor untuk tanda tangan sering terlambat. Karena pak camat selalu tidak dikantor jadi paling lambat 1-2 hari baru selesai.”(Wawancara H.R 20 Desember 2024)

Pada kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa Pelayanan di kantor ini dinilai cepat dan efisien, tanpa banyak penundaan. Pegawai memberikan respon yang ramah sehingga masyarakat merasa puas saat mengurus kebutuhan

administrasi. Namun, proses yang memerlukan tanda tangan Camat sering tertunda karena ketidakhadirannya di kantor. Hal ini membuat penyelesaian dokumen membutuhkan waktu hingga 1-2 hari. Meskipun begitu, pelayanan tetap berjalan dengan baik secara keseluruhan.

Sementara itu, wawancara dilakukan dengan Bapak N selaku masyarakat,

“Kalau dalam pengurusan berkas respon dari pegawai mau dibilang baik juga iya mau dibilang juga tidak juga, standar. Pegawai juga responnya juga memuaskan, tanggapannya cepat tapi tergantung keperluan saya kadang besok selesai kalau ada yang saya perlu dengan pak camat hari itu juga cepat selesai.” (Wawancara N 20 Des 2024).

Pada kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Tamalate dianggap standar, dengan respon pegawai yang cukup baik dan memuaskan. Tanggapan pegawai terhadap kebutuhan masyarakat umumnya cepat, meski hasilnya bergantung pada jenis keperluan. Untuk dokumen yang membutuhkan tanda tangan Camat, prosesnya dapat selesai pada hari yang sama jika Camat hadir. Namun, ada kalanya penyelesaian memerlukan waktu hingga keesokan harinya. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai memadai dan sesuai kebutuhan.

Selanjutnya, wawancara dengan ibu NI selaku masyarakat, mengatakan:

“Saya pernah urus KTP dan surat pindah disana, dan prosesnya cepat, tidak lama selesai. Semua sesuai janji, tepat waktu di tanggal yang sudah ditentukan. Jadi, tidak ada penundaan dan saya puas dengan pelayanannya. Semua berjalan lancar dan cepat.” (Wawancara NI 07 Januari 2025).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa pelayanan yang disediakan oleh pegawai sangat memuaskan karena prosesnya cepat dan selesai tepat waktu. Tidak ada penundaan, dan semuanya sesuai dengan janji yang diberikan. Masyarakat merasa puas karena pelayanan yang efisien dan tanpa

hambatan. Prosesnya lancar dan terorganisir dengan baik. Secara keseluruhan, pelayanan di kantor tersebut cukup baik.

Kemudian, wawancara dengan RN selaku Masyarakat, mengatakan:

“pegawai disana cukup siagap dalam membantu jika ada kesalahan, tapi revisi berkas kadang memakan waktu, kadang melewati hari kerja.”(Wawancara RN 14 Januari 2025).

Berdasarkan wawancara diatas, pegawai di kantor ini cukup responsif dan sigap dalam membantu jika terjadi kesalahan pada berkas. Namun, proses revisi berkas terkadang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Beberapa revisi bahkan dapat melewati hari kerja, yang menyebabkan penundaan. Meskipun demikian, pegawai tetap berusaha memberikan solusi atas masalah yang muncul. Namun, beberapa revisi bahkan dapat melewati hari kerja, yang menyebabkan penundaan.

Berdasarkan observasi peneliti, benar bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan masalah masyarakat sangat tepat dalam merespon sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Peran pemimpin sangat krusial dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah masyarakat atau instansi dengan melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik. Namun, terdapat beberapa keterlambatan dalam pengurusan berkas yang berkaitan dengan pimpinan dan revisi berkas, yang kadang melewati batas waktu kerja yang seharusnya untuk menyelesaikan masalah masyarakat.

Di sisi lain, pendidikan dan jabatan pegawai di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar turut mendukung peningkatan kompetensi pegawai dalam menangani masalah masyarakat atau instansi dengan lebih efektif. Adapun Pendidikan dan jabatan pegawai di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang mendukung kompetensi pegawai dalam menyelesaikan masalah Masyarakat atau instansi:

**Tabel. 4.5** Pendidikan dan Jabatan Pegawai Kecamatan Tamalate

No	Nama	Jabatan	Pend.
<b>Kolektif Aparatur Sipil Negara (ASN)</b>			
1.	H. Emil Yudiyanto Tadjuddin, S.E., M.Si	Camat Tamalate	S2
2.	Saddam Musma, S.STP., M.Si	Sekretaris Camat	S2
3.	M. Naufal, S.Sos	Kasi Trantib	S1
4.	Dewi Rosita Dj, S., STP	Kasi Pemerintahahn	S1
5.	Samsuddin Tjalo, ST	Kasi Kebersihan	S1
6.	Halimah, S.AP	Kasubag Keuangan & Perlengkapan	S1
7.	Sitti Khadujah, SE., M.Si	Kasubag Umum & Kepegawaian	S2
8.	Herman Sumanjaya, S.Kom., M.AP	Analisis Rencana Program & Kegiatan	S2
9.	Ardiyanto Adnan	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja	SMA
10.	Rini, SE	Penata Kelola Sistem & TI	S1
11.	Benny A. Mannaungi	Pengadministrasi Umum	SMA
12.	Atika Adam	Pengelola Keuangan	SMA
13.	Mauren Natali Sumule, S.Kom	Penata Kelola Sistem & TI	SMA
14.	Andi Mappangro	Pengadministrasian Umum	SMA
15.	Sudirman Bunde	Pengadministrasi Umum	SMA
16.	Erna Erikawati, SE, MM	Pengelola Data	S2
17.	Ardiansyah, S.Kom., M.AP	Pengelola Kepegawaian	S2
18.	Achsan	Pengelola Data	SMA

19.	Kaharuddin M, S.E	Penyidik	S1
20.	Sultan L	Pramu Kebersihan	SMA
21.	Maing Paita	Pramu Kebersihan	SMA
22.	Mansyur D	Pramu Kebersihan	SMA
23.	Juma Buccing	Pramu Kebersihan	SMA
24.	Idul. S	Pramu Kebersihan	SMA
25.	Herman	Pramu Kebersihan	SMA
26.	Muhammad Emir Risky, S.H	Penggerak Swadaya Masyarakat Pertama	S1
27.	Ardiansyah Zuqur	Penggerak Swadaya Masyarakat Pertama	SMA
28.	Indrawati Dwi Astari P. Iskandar	Penyusun Bahan Pembinaan	SMA
<b>Kolektif Langkar Pelangi (Non- ASN)</b>			
		<b>Jabatan</b>	
1.	Munawir	T.Kontrak	Staff SMA
2.	Prita Damayanti	T.Kontrak	Staff SMA
3.	Anshar Rauf	T.Kontrak	Staff SMA
4.	Riswandi Abadi	T.Kontrak	Staff SMA
5.	Muh. Fahrul Islam	T.Kontrak	Staff SMA
6.	Cakra Prasetyo Sofyan, S.E	T.Kontrak	Staff S1
7.	Muh. Rafly Kamaruddin	T.Kontrak	Staff SMA
8.	Muswiliyah	T.Kontrak	Staff SMA
9.	Mariati, SE	T.Kontrak	Staff SMA
10.	Mulia Febriana, S.Sos	T.Kontrak	Staff S1
11.	Maryam Afifah Arsyad, S.AP	T.Kontrak	Staff S1
12.	A. Mila Karmila	T.Kontrak	Staff SMA
13.	Purnamasari	T.Kontrak	Staff SMA
14.	Septya Wulandari, S.E	T.Kontrak	Staff S1
15.	Muh. Ilham Ariawan Azis	T.Kontrak	Staff SMA
16.	Andini Putri Sagita	T.Kontrak	Staff SMA
17.	Dewi Agustini	T.Kontrak	Staff SMA
18.	Saiful	T.Kontrak	Staff SMA
19.	Suhardi	T.Kontrak	Staff SMA
20.	Muh. Basri	T.Kontrak	Staff SMA
21.	Resky Muh Afghan	T.Kontrak	Staff SMA
22.	Andriana	T.Kontrak	Staff SMA
23.	Hasrullah	T.Kontrak	Staff SMA
24.	Ibrahim	T.Kontrak	Staff SMA
25.	Ismayani, S.E	T.Kontrak	Staff S1
26.	A. Tenri Padang S. Bau Djemma	T.Kontrak	Staff SMA
27.	Muh. Asrar Adhiputera	T.Kontrak	Staff SMA
28.	Nurhaliza Eka P	T.Kontrak	Staff SMA
30.	Yudha Pradana Putra	T.Kontrak	Staff SMA
31.	Bulan Basri Musa	T.Kontrak	Staff SMA

32.	Zulkifli	T.Kontrak	Staff	SMA
33.	A. Muh Fadli	T.Kontrak	Staff	SMA
34.	Nurul Rahmadani	T.Kontrak	Staff	SMA
35.	Sitti Ainun Khadijah	T.Kontrak	Staff	SMA
36.	Ulpa Dewiyanti	T.Kontrak	Staff	SMA
37.	Astuti Afriani	T.Kontrak	Staff	SMA
38.	Henny S	T.Kontrak	Staff	SMA
39.	Muhammad Ahmadi	T.Kontrak	Staff	SMA
40.	Restu Anugerah Anas	T.Kontrak	Staff	SMA
41.	Riswan R	T.Kontrak	Staff	SMA
42.	Yeyen Angreni	T.Kontrak	Staff	SMA
43.	Muh. Reski Baharuddin	T.Kontrak	Staff	SMA
44.	Nurwahida	T.Kontrak	Staff	SMA
45.	Muh. Varakas K	T.Kontrak	Staff	SMA
46.	Desi Matan Sarampang	T.Kontrak	Staff	SMA
47.	Marini Ummul Khasanat	T.Kontrak	Staff	SMA

Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024

## 2. **Responsibility (Tanggungjawab)**

Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dalam *Responsibility*, memiliki tanggungjawab yang luas kepada masyarakat. Tanggungjawab yang utama mencakup dengan penyediaan pelayanan seperti kepatuhan prosedur, regulasi dengan standar yang ada, dan keterlibatan semua pihak. Sebagai penyelenggara layanan, instansi harus memastikan bahwa setiap yang dibutuhkan masyarakat atau pegawai harus terpenuhi dan dapat diakses dengan mudah.

Secara keseluruhan pemimpin tidak hanya bertugas mengelola administrasi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepuasan kerja sesuai dengan prosedur atau persyaratan yang harus dipatuhi. Adapun prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, berikut:

**Tabel. 4.6** Prosedur sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)

No	Jenis Pelayanan	Prosedur	Jangka Waktu
1.	Perekaman KTP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon membawa semua kelengkapan persyaratan berkas.</li> <li>- Petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas</li> <li>- Petugas mengarahkan pemohon ke ruang perekaman KTP</li> <li>- Petugas memberikan resi pengambilan KTP</li> </ul>	3-5 hari kerja
2.	KTP Baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melampirkan semua kelengkapan persyaratan</li> <li>- Petugas akan melakukan verifikasi berkas</li> <li>- Berkas yang telah lengkap yang akan menjadi dasar untuk mencetak KTP baru yang akan dilakukan di Dukcapil</li> <li>- KTP baru yang telah dicetakan dapat diambil pelayanan Kecamatan</li> </ul>	3-5 hari kerja
3.	Pelayanan Pencetakan Kartu Keluarga (KK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon membawa semua kelengkapan persyaratan berkas</li> <li>- Petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas</li> <li>- Petugas Capil memproses pencetakan KK baru</li> <li>- Perubahan perkawinan, cerai mati, cerai hidup dilakukan melalui website Dukcapil</li> <li>- Perubahan alamat, pendidikan, pekerjaan dilakukan di Kantor Kecamatan</li> <li>- Penambahan anggota keluarga(anak) dilakukan dengan melampirkan photocopy Akta Kelahiran</li> <li>- Jika ingin melakukan perubahan data pekerjaan, harus melampirkan blangko perubahan dari kelurahan</li> </ul>	2-3 hari kerja

4.	Surat Pindah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melampirkan blangko surat pindah yang diperoleh dari kelurahan</li> <li>- Jika ada anak yang berumur dibawah 17 tahun mau pindah domisili, harus mengisi formular persetujuan orang tua</li> <li>- Jika ada suami/istri yan gakan pindah domsili, wajib melampirkan persetujuan suami/istri</li> <li>- Jika pemohon telah bercerai, wajib melampir photocopy akta cerai</li> <li>- Jika pemohon memiliki pasangan yang sudah meninggal, wajib melampirkan fotocopy akta kematian</li> </ul>	1 hari kerja
5.	Kartu Identitas Anak (KIA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membawa semua kelengka prosedur ke bagian pelayanan Kecamatan Tamalate</li> <li>- Bagi anak dibawah umur 5 tahun 6 bulan tetap melampirkan pas 3x4 (2 lembar) latar biru/merah</li> </ul>	3-5 hari kerja
6.	Rekomendasi IMB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membawa kelengkapan berkas ke kantor kecamatan</li> <li>- Pemeriksaan berkas</li> <li>-Tanda tangan camat</li> <li>- Registrasi nomor</li> <li>- Fotocopy berkas</li> <li>- Arsip</li> </ul>	1 hari kerja
7.	Rekomendasi Izin Usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membawa kelengkapan berkas ke kantor kecamatan</li> <li>- Pemeriksaan berkas</li> <li>- Tanda tangan camat</li> <li>- Registrasi nomor</li> <li>- Fotocopy berkas</li> <li>- Arsip</li> </ul>	1 hari kerja

8.	Pengurusan Ahli Waris	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon membawa kelengkapan persyaratan berkas dan dikumpulkan di Seksi Pemerintah</li> <li>-Petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas</li> <li>- Petugas membawa ahli waris untuk ditandatangani oleh Camat</li> <li>- Petugas melakukan registrasi di buku Agenda Register</li> <li>- Petugas memfotocopy berkas yang sudah ditandatangani oleh Camat untuk kemudian dijadikan arsip</li> <li>- Petugas menghubungi pemohon untuk mengambil berkas ahli waris yang sudah ditandatangani oleh Camat</li> </ul>	1 hari kerja
9.	Pengesahan AJB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon membawa seluruh kelengkapan persyaratan ke kantor Kecamatan</li> <li>- Surat permohonan terlebih dahulu di disposisi oleh Camat Tamalate</li> <li>- Hasil disposisi terkait surat permohonan pengesahan AJB kemudian diteruskan ke Seksi pemerintahan</li> <li>- Petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan pengecekan nomor AJB pada buku registrasi</li> <li>- Petugas membawa permohonan pengesahan AJB untuk ditandatangani oleh Camat</li> <li>- Petugas menghubungi pemohon untuk mengambil pengesahan AJB yang telah selesai</li> </ul>	1-3 hari kerja
10.	Disposisi Surat Masuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang membawa surat asli beserta lampiran surat (jika ada)</li> <li>- Petugas surat masuk menerima surat dan mencatat surat masuk ke dalam buku agenda surat masuk serta memberi lembar disposisi</li> <li>- Camat mendisposisi surat masuk sesuai dengan tujuan surat</li> </ul>	1 hari kerja

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melakukan penggandaan surat masuk yang telah disposisi oleh Camat</li> <li>- Petugas mendistribusikan surat masuk sesuai disposisi</li> <li>- Petugas mengarsipkan surat masuk sesuai nomor surat</li> </ul>	
--	--	---	--

*Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024*

#### **a. Kepatuhan Prosedur dan Regulasi**

Kepatuhan prosedur dan regulasi adalah tindakan dalam menjalankan aturan, kebijakan serta standar yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kepatuhan melibatkan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang sesuai dengan syarat dan regulasi yang berlaku untuk memastikan kelancaran operasi, proses, dan pencapaian tujuan organisasi.

Adapun kutipan wawancara dengan Bapak SM selaku Sekretaris Camat, berikut:

“untuk memastikan tanggungjawab terlaksana dengan baik, bahwa setiap struktur organisasi Kecamatan Tamalate sudah memiliki SOP. Dan semua dari setiap bidang mempunyai program kerja dan tupoksinya yang harus mereka kerjakan. Kami (pemimpin) sisanya bagaimana mengontrol dan mengevaluasi terhadap program kerja, tugas dan tanggungjawab mereka. Apakah berjalan dengan baik atau tidak sehingga dievaluasi diselesaikan bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintah Kecamatan Tamalate.”  
(Wawancara SM 07 Jan 2025)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa Di Kecamatan Tamalate, setiap struktur organisasi sudah memiliki SOP yang jelas untuk memastikan tanggung jawab terlaksana dengan baik. Setiap bidang memiliki program kerja dan tugas pokok yang harus dijalankan. Pemimpin berperan dalam mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan program kerja serta tanggung jawab

masing-masing. Evaluasi dilakukan untuk memastikan apakah tugas berjalan dengan baik atau tidak. Semua proses ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan Kecamatan Tamalate.

**Gambar. 4.4** SOP Pembinaan POS Pelayanan Terpadu

Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Pelaksana	Kasi, Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	Sekcam	Camat	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Mengumpulkan data pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	Mulai				1. Disposisi pimpinan 2. Surat tugas	1 hari kerja	Data pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	
2. Membuat jadwal pemantauan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)					Data pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	1 jam	Jadwal pemantauan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	
3. Melakukan pemantauan wilayah pos pelayanan terpadu (POSYANDU) yang akan dibina					1. Jadwal pemantauan pos pelayanan terpadu (POSYANDU) 2. Kelengkapan nama-nama kader pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	1 hari kerja	Pos pelayanan terpadu (POSYANDU) yang akan dibina	
4. Membuat draft surat keputusan tentang pembinaan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)					1. Pos pelayanan terpadu (POSYANDU) yang akan dibina 2. Disposisi pimpinan	1 jam	Draft surat keputusan tentang pembinaan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	
5. Memeriksa dan memaraf draft surat keputusan tentang pembinaan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)					Draft surat keputusan tentang pembinaan pos pelayanan terpadu (POSYANDU)	15 menit	Draft surat keputusan tentang pembinaan pos pelayanan terpadu (POSYANDU) telah diparaf oleh sekcam	

Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024

Disampaikan juga, melalui wawancara peneliti dengan Ibu SK sebagai Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, berikut:

“kalau untuk *responsibility*, ada managerial nya, saya sebagai Kasubag saya manage bawahan, teman-teman ASN atau non- ASN untuk bekerja sesuai dengan tujuan bukan untuk tujuan pribadi tetapi tujuan institusi dengan melakukan pembinaan dan mendorong kerjasama untuk mencapai tujuan tersebut karena ada regulasi nya itulah yang menjadi tanggungjawab kami dalam melayani masyarakat dengan baik.” (Wawancara SK 10 Des 2024)

Pada kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa sebagai pemimpin selalu manage waktu dan bawahan untuk selalu fokus pada tujuan bersama dan

mendorong kerjama tim dengan mencapai tujuan tersebut dalam melayani masyarakat dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap bidang serta sesuai dengan regulasi yang ada.

Kemudian, wawancara peneliti dengan Ibu RAA Staff Kepegawaian, menyampaikan,

“untuk tanggungjawab dari pimpinan itu sendiri bagus, baik ke masyarakat atau pegawai misalnya kita ada keperluan terus tidak ada pak Camat maka kita ke Pak Sekcam atau akan diarahkan posisi pimpinan dimana untuk memenuhi kebutuhan yang kita inginkan.” (Wawancara RAA 10 Des 2024).

Pada kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa tanggungjawab pimpinan di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar itu sudah bagus, baik ke masyarakat atau pegawai. Jika ada kebutuhan terkait dengan pimpinan akan diarahkan pegawai untuk ditemui dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sementara, wawancara peneliti dengan Bapak HT selaku Koordinator Operator Pelayanan, menyampaikan:

“tanggungjawab pimpin sudah baik. Setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat selalu diusahakan. Setiap masyarakat mau buat KTP atau ada kehilangan kami selalu melayani dengan baik dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh masyarakat” (Wawancara HT 10 Des 2024)

Dalam kutipan wawancara diatas, dinyatakan bahwa tanggung jawab pimpinan sudah berjalan dengan baik. Pemerintah Kecamatan Tamalate menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan KTP dan penanganan kehilangan dokumen. Mereka berkomitmen memberikan pelayanan yang responsif dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hal ini juga disampaikan dari wawancara peneliti dengan Bapak H.R selaku masyarakat,

“tanggungjawab pegawai bagus, cepat respon terus ramah selama saya mengurus apa-apa disana. Kecuali kalau barang saya butuh tidak ada misalnya blanko ktp terus diarahkan ke Aplikasi IKD.”(wawancara H.R 20 Desember 2024)

**Gambar. 4.5** Tampilan Aplikasi IKD



*Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2025*

Pada wawancara peneliti diatas menjelaskan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan proses pengerjaan yang diberikan sangat memuaskan dan mudah dipahami dalam pelayanan administrasi. Setiap bentuk akvitas dalam melayani masyarakat selalu diarahkan dan dijelaskan dengan baik.

Ditambahkan, wawancara peneliti dengan Bapak N selaku masyarakat,

“pelayanan disana biasa saja dalam melayani, terus diarahkan ke staff yang saya butuhkan untuk pengurusan berkas saya. Tanggungjawab pegawai

dalam melayani termasuk ramah dan bagus.” (Wawancara N 20 Desember 2024)

Kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan disana biasa. Dan setiap kebutuhan masyarakat selalu diarahkan sesuai dengan proseder dan regulasi yang sudah di tentukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pegawai memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dengan baik.

Sementara itu, wawancara dengan Ibu NI selaku masyarakat, mengatakan:

“pegawai cukup ramah dalam melayani saya selama mengurus kebutuhan saya seperti saya urus surat pemindahan dan dijelaskan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan surat pindah.” (Wawancara NI 07 Jan 2025).

Pada kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa pegawai cukup ramah dalam melayani masyarakat dan menjelaskan prosedur atau pesyaratan yang ada dalam pengurusan berkas serta pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

Kemudian, wawancara dengan RN selaku masyarakat, menyampaikan:

“pelayanan disana teratur, meskipun antriannya panjang, semua dilayani dengan cepat dan semua prosedurnya juga jelas.”(Wawancara RN 14 Januari 2025).

pada kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa meskipun terdapat antrean yang panjang, pelayanan di lokasi tersebut tetap teratur dan efisien. Kecepatan dalam melayani masyarakat menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan. Selain itu, kejelasan prosedur yang ada membantu masyarakat memahami proses, sehingga membuat pengalaman mereka lebih lancar dan memuaskan.

Berdasarkan observasi penelitian, mendapati bahwa masyarakat di Kecamatan Tamalate sudah memahami prosedur dan regulasi pelayanan yang ada. Kantor Kecamatan telah menerapkan SOP yang jelas dengan pembagian tugas terstruktur di setiap bidang. Pemimpin aktif mengontrol dan mengevaluasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun ada kendala terkait ketersediaan dokumen, tanggung jawab pegawai tetap terjaga. Secara keseluruhan, komitmen pimpinan dan pegawai menunjukkan upaya yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **b. Keterlibatan Semua Pihak**

Keterlibatan semua pihak adalah berkontribusi aktif dari berbagai aspek dalam pemerintahan dan Masyarakat memastikan pelayanan yang diberikan sangat baik dan maksimal.

Adapun kutipan wawancara dengan Bapak SM selaku Sekretaris Camat, mengatakan:

“pemerintah Kecamatan Tamalate sudah mengajak semua pihak, termasuk masyarakat untuk bisa memberi masukan atau keluhan lewat web APPASIMATA. Para pegawai juga berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Kami sebagai pimpinan terus dorong dan evaluasi program kerja dan bisa tahu apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan.”(Wawancara SM 07 Januari 2025).

Pada kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa pimpinan sudah melibatkan semua termasuk masyarakat dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar melalui saran yang disampaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pimpinan juga mengadakan rapat koordinasi dengan tujuan untuk mengevaluasi program kerja

atau kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditentukan.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu SK sebagai Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, mengatakan:

“saya sebagai kasubag atau kepala bagian umum dan kepegawaian, saya memastikan semua pegawai untuk melaksanakan tupoksinya masing-masing dalam melayani masyarakat sesuai aturan dari pemerintah. Masyarakat juga, kami memberikan ruang dalam menyampaikan saran atau keluhan tentang pelayanan yang diberikan”( Wawancara SK 10 Desember 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa kepala bagian Umum dan Kepegawaian selalu memastikan bahwa pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan regulasi yang telah ditetapkan. Dan masyarakat diberikan ruang dalam menyampaikan keluhan dan saran terhadap pelayanan yang didapatkan.

Hal ini juga disampaikan, wawancara dengan RAA sebagai Staff Kepegawaian,

“dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, kami selalu bekerja sama dan melibatkan semua pihak agar terhindar dari kesalahan pengurusan berkas masyarakat. Dengan keterlibatan pimpinan memberikan dorongan dan Masyarakat paham persyaratan dalam mengurus disini”(wawancara RAA 10 Desember 2024).

Pada kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa melibatkan berbagai pihak dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kejelasan. Kerjasama ini menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didukung dan mendapatkan informasi yang tepat. Selain itu, komitmen

pimpinan dalam mendorong pemahaman masyarakat menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Ditambahkan, wawancara dengan Bapak HT sebagai Koordinator Informasi Pelayanan,

“kerjasama semua pegawai disini sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pegawai bekerja sesuai prosedur dan masyarakat mengikuti semua aturan dan prosedur dalam mengurus berkas, itu termasuk kerjasama dalam pelayanan publik”(Wawancara HT 10 Desember 2024).

Pada kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa kerjasama antara pimpinan dan pegawai sudah terlaksana dengan baik dalam pelayanan publik dan masyarakat mengikuti aturan dan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate.

Selanjutnya, melalui wawancara dengan Bapak H.R selaku masyarakat, menyampaikan:

“kalau mengurus berkas disana itu sudah bagus dalam memberitahukan persyaratan berkas apa yang harus dibawa, jadi saya tidak bolak-balik lagi dan diarahkan langsung.”( Wawancara H.R 20 Desember 2024).

Pada kutipan wawancara diatas, menunjukkan bahwa proses pengurusan berkas di tempat yang dimaksud sudah sangat baik. Informasi mengenai persyaratan berkas disampaikan dengan jelas, sehingga tidak perlu ada kunjungan ulang. Selain itu, petugas juga memberikan arahan langsung, membuat proses menjadi lebih efisien dan mudah bagi masyarakat.

selanjutnya, wawancara dengan Bapak N selaku masyarakat,

“saya ketika ada masalah berkas, pegawai dengan memberikan Solusi dan dimintai untuk melengkapi berkas apa saja yang dibutuhkan akan disampaikan dan diberitahu selesai bisa 2 hari atau 3 hari kerja”(Wawancara N 20 Desember 2024).

Wawancara diatas, menunjukkan bahwa ketika ada masalah terkait berkas, pegawai siap memberikan solusi yang jelas. Mereka juga menginformasikan berkas apa saja yang perlu dilengkapi. Selain itu, pegawai memberi estimasi waktu penyelesaian, yaitu antara dua hingga tiga hari kerja, sehingga masyarakat tahu kapan bisa menunggu hasilnya.

Ditambahkan, melalui wawancara dengan Ibu NI selaku masyarakat,

“waktu saya urus surat pindah disana dijelaskan lagi persyaratannya apa dijelaskan dengan baik. Dan pegawai juga bekerjasama dengan baik selama saya tidak paham atau adalah kekurangan berkas dan diarahkan, untuk waktu penyelesaiannya itu dibilangnya 2-3 hari kerja.” (Wawancara NI 07 Januari 2025).

Berdasarkan wawancara diatas, menjelaskan bahwa saat mengurus surat pindah, pegawai memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan yang diperlukan. Jika ada kekurangan berkas atau jika pemohon tidak memahami prosesnya, pegawai siap membantu dan memberikan arahan. Selain itu, pegawai juga menyampaikan estimasi waktu penyelesaian, yaitu 2-3 hari kerja, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas tentang prosesnya.

Kemudian, wawancara dengan RN selaku masyarakat, mengatakan:

“prosedur yang disediakan sudah jelas, tetapi waktu penyelesaiannya bisa molor tergantung situasi lapangan. Saya cukup aktif lewat media sosial dan pengaduan, tapi kegiatan langsung seperti rapat, partisipasi belum pernah.”(Wawancara RN 14 Januari 2025).

Pada kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa meskipun prosedur di Kantor Kecamatan Tamalate sudah cukup jelas, proses penyelesaian berkas bisa terhambat oleh situasi di lapangan. masyarakat lebih sering mengandalkan media

sosial untuk menyampaikan keluhan, tetapi masih ada beberapa belum berpartisipasi langsung dalam kegiatan rapat atau aktivitas lain yang diselenggarakan oleh kantor.

Berdasarkan observasi penelitian, bahwa benar pimpinan Kecamatan Tamalate melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan melalui web APPASITAMA untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap pegawai berkomitmen melaksanakan tugas sesuai prosedur, dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan keluhan. Masyarakat paham kejelasan informasi mengenai persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian berkas, meskipun ada keterlambatan yang mungkin terjadi. Upaya kerjasama ini menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan responsif. Adapun Alur pelayanan dan persyaratan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate, berikut:

**Tabel. 4.7** Syarat dan Alur Pelayanan Sesuai SOP

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Alur Pelayanan
1.	Perekaman KTP	1. Berusia 17 tahun 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Fotocopy ijazah terakhir 5. Data anak/warga harus aktif 6. Data anak sesuai ijazah	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon pada loket pelayanan lantai 1         </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           Petugas verifikasi kelengkapan berkas. Masyarakat diarahkan ke ruang operator         </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           Perekaman KTP oleh Petugas Operator (untuk Pelayanan Perekam KTP)         </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Input Database Kependudukan dan Pencetakan oleh operator         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>
2.	KTP Baru	1. KTP asli 2. Laporan hilang dari kepolisian, jika asli hilang 3. Fotocopy KK	

3.	Pelayanan Pencetakan Kartu Keluarga (KK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KK asli/fotocopy</li> <li>2. Fotocopy Akta Kelahiran anggota keluarga yang akan ditambahkan ke dalam KK</li> <li>3. Blangko Perubahan pekerjaan (bagi warga ingin merubah data:</li> <li>4. Surat pengantar dari kelurahan</li> </ol>	<p>Pencetakan identitas/berkas kependudukan oleh operator</p> <p>↓</p> <p>Penyerahan resi pengambilan dibawa setelah 2-3 hari kerja di loket pelayanan lantai 1</p> <p>Pengajuan formulir dan Berkas persyaratan Oleh Pemohon pada loket pelayanan lantai 1</p>
4.	Surat Pindah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blangko surat pindah datang WNI</li> <li>2. Fotocopy KK</li> <li>3. Fotocopy KTP</li> <li>4. Formulir persetujuan orang tua (bagi warga dibawah umur 17 tahun)</li> <li>5. Lampiran persetujuan suami/istri (bagi yang akan pindah domisili)</li> <li>6. Fotocopy akta cerai (yang sudah cerai)</li> <li>7. Fotocopy akta kematian (memiliki pasangan sudah meninggal)</li> </ol>	<p>Petugas verifikasi kelengkapan berkas. Masyarakat diarahkan ke Lantai 2 yang bersangkutan</p> <p>↓</p> <p>Pengesahan/penandatanganan oleh Camat Kecamatan Tamalate</p> <p>↓</p> <p>Registrasi nomor</p> <p>↓</p> <p>Petugas Fotocopy berkas dan diarsipkan</p> <p>↓</p> <p>Penyerahan berkas kepada pemohon/masyarakat 1 hari kerja</p>
5.	Kartu Identitas Anak (KIA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy Akta Kelahiram</li> <li>3. Pas Foto 3x4 (2 Lembar)</li> <li>4. Email orang tua/wali</li> <li>5. Blangko / Fomulir pembuatan KIA</li> </ol>	

6.	Rekomendasi IMB	1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy sertifikasi tanah 3. Fotocopy PBB 4. Gambar bangunan
7.	Rekomendasi Izin Usaha	1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy PBB 4. Foto 4x6 (2 Lembar)
8.	Pengurusan Ahli Waris	1. Mengambil suket ahli waris di kelurahan 2. Fotocopy suket Kematian pewaris (1 lembar) 3. Fotocopy Surat Nikah Pewaris 4. Fotocopy KK, KTP 5. Foto para ahli waris saat bertanda tangan di berkas permohonan ahli waris 6. materai 10.000
9.	Pengesahan AJB	1. Surat permohonan pengesahan AJB 2. Fotocopy AJB
10.	Disposisi Surat Masuk	1. Membawa surat asli 2. Membawa lampiran surat (jika ada)

*Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024*

### **3. Accountability (Akuntabilitas)**

Kantor Kecamatan Tamalate memiliki komitmen terhadap akuntabilitas, yang menciptakan kondisi untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan

kepada masyarakat. Sebagai wadah yang berintegritas dan transparan, kantor ini memastikan bahwa pemimpin dan pegawai memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, menjelaskan tindakan dan keputusan yang diambil kepada publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya akuntabilitas, masyarakat dapat melihat bagaimana keputusan diambil dan sumber daya digunakan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap instansi. Adapun Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, berikut:

Adapun kutipan wawancara dengan Bapak SM sebagai Sekretaris Camat berikut:

“dalam akuntabilitas di pemerintah Kecamatan Tamalate kami mempunyai struktur organisasi yang memang mempunyai dasar dan acuan kami bekerja dalam meningkatkan akuntabilitas kantor Kecamatan Tamalate. Begitu juga visi dan misi yang ada di pemerintah Kota Makassar kami kolaborasikan dan melaraskan sehingga dapat berjalan dengan baik. Akuntabilitas itu kami laksanakan dengan keterlibatan seluruh *stakeholder* untuk sama-sama memantau dan memberikan saran dalam memberikan pelayanan yang terbaik di Kecamatan Tamalate. Kami sifatnya itu transparansi dan akuntabilitasi, dan dalam hal menyelesaikan permasalahan yang ada dengan berbagai cara salah satunya inovasi yang kami terapkan contohnya kami mempunyai ruang dibawa kantor untuk masyarakat yang mempunyai masalah untuk didiskusikan bersama juga mediasi-mediasi lainnya.” (Wawancara SM 07 Jan 2025)

Pada kutipan wawancara diatas, menjelaskan bahwa kewajiban seorang pemimpin dalam pemerintah Kecamatan Tamalate dilaksanakan dengan baik melibatkan pemangku kepentingan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Kecamatan Tamalate dengan mengadakan atau memberikan ruang kepada masyarakat untuk melakukan diskusi bersama dan mediasi lainnya untuk diselesaikan di kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Lalu, wawancara dengan Ibu Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, disampaikan

“sebenarnya, kalau seperti ini kami sering mengadakan rapat atau evaluasi, kenapa? Supaya tidak terjadi kesalahan di hari berikutnya. Itulah menjadi tanggungjawab kami (pemimpin) selalu membimbing, memanager pegawai supaya tetap menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara publik dan menjalankan tugas negara. Pelayanan harus diperbaiki tidak boleh asal-asalan dikerja karena di gaji oleh pemerintah dan itu uang rakyat sehingga dapat di pertanggungjawabkan. Kalau terjadi adapun sanksi seperti diberhentikan, potong gaji atau tidak menerima gaji.” (Wawancara SK 10 Des 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa sebagai pemimpin selalu mengatur atau mengkoordinasikan pegawai agar tetap selalu konsisten dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing setiap bidang. pemimpin mengadakan evaluasi dan rapat untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Wawancara dengan Ibu RAA sebagai Staff Kepegawaian, menyampaikan:

“kalau untuk keterbukaan atau kewajiban antar pegawai dan pimpinan itu ada, untuk masalah anggaran langsung ke bidang Keuangan atau Bendahara kantor. Semua pegawai disini punya tugas masing-masing untuk dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.” (Wawancara RAA 10 Des 2024).

Kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa adapun keterbukaan pegawai, pimpinan dan masyarakat dan setiap bidang memiliki tanggungjawab serta tupoksi masing-masing untuk dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kemudian disampaikan, wawancara dengan Bapak HT sebagai Koordinator Informasi Pelayanan,

“untuk kewajiban atau akuntabilitas dari pemimpin berjalan dengan baik. Dalam setiap keputusan selalu didiskusikan bersama atau melibatkan semua pegawai atau masyarakat. Dalam pelayanan publik, kami menjalankan tugas sesuai dengan *SOP* yang berlaku demi memastikan semua tindakan sesuai dengan

aturan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.” (Wawancara HT 10 Des 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara peneliti diatas menjelaskan bahwa peran pemimpin selalu melibatkan semua pihak untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Dan menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Selanjutnya, wawancara dengan Bapak H.R sebagai masyarakat,

“saya kalau mau urus berkas di kantor, jelas terus diarahkan sesuai proporsinya. Kalau ada yang tidak sesuai atau kesalahan diberikan solusi diberikan bantuan sesuai kebutuhan kami.” (Wawancara H.R 20 Des 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa masyarakat dalam pengurusan berkas selalu diarahkan sesuai dengan proposi setiap masing-masing bidang pada kantor tersebut. Jika ada kesalahan dalam administrasi dengan memberikan solusi yang tepat dan cukup memuaskan untuk masyarakat.

Ditambahkan, wawancara dengan Bapak N selaku masyarakat mengatakan:

“kalau menjelaskan tentang prosedur-prosedur yang diberikan pegawai sangat mudah dipahami, kalau semisalnya tidak paham akan dijelaskan ulang, dan jika terjadi kesalahan dalam dokumen saya akan diberikan solusi.”(Wawancara N 20 Des 2024)

Kutipan wawancara diatas menggambarkan bahwa pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan lugas dan mudah dimengerti, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan. Apabila terdapat hal yang kurang jelas, pegawai akan memberikan penjelasan tambahan dan

menawarkan solusi jika terjadi kesalahan pada dokumen yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu NI selaku masyarakat, mengatakan:

“dalam melaksanakan kewajiban di Kantor Kecamatan Tamalate sudah bagus. Jika terjadi kendala atau masalah akan ditanya kembali dan diberikan solusi dan diusut kembali dari KTP, Ijazah dan Kartu Kelurga sampai selesai.” (Wawancara NI 07 Jan 2025)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, dijelaskan bahwa pelaksanaan kewajiban di Kantor Kecamatan Tamalate sudah berjalan dengan baik. Ketika terdapat kendala atau masalah dalam proses pelayanan, pegawai akan memberikan solusi dengan menindaklanjuti masalah. Setiap permasalahan akan ditangani hingga selesai, mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh dan responsif kepada masyarakat.

Kemudian wawancara dengan RN selaku masyarakat, mengatakan:

“Sebagian besar pegawai ramah dan professional, meski ada beberapa yang tampak kurang sabar saat melayani. Keterampilan mereka baik, terutama dalam menjelaskan prosedur. Namun, yang perlu lebih terlatih dalam lagi penggunaan teknologinya yang masih kurang.” (Wawancara RN 14 Januari 2025).

Pada wawancara diatas menunjukkan sebagian besar pegawai di kantor ini ramah dan profesional, meski ada beberapa yang terlihat kurang sabar saat melayani. Pegawai memiliki keterampilan yang baik, terutama dalam menjelaskan prosedur dengan jelas. Namun, ada beberapa pegawai yang perlu lebih terlatih dalam penggunaan teknologi. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Meskipun begitu, peningkatan keterampilan teknologi bisa lebih mendukung kinerja pegawai.

Berdasarkan observasi penelitian, mendapati bahwa pelaksanaan akuntabilitas dan kewajiban di kecamatan ini sudah cukup baik. Pemimpin dan pegawai secara aktif melibatkan semua pihak dalam memberikan pelayanan publik, dengan komunikasi yang transparan dan terbuka, serta koordinasi yang baik antar pegawai dan pimpinan. Mereka rutin mengadakan evaluasi dan rapat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa kendala teknis dan sedikit kekurangan dalam keterampilan teknologi. Secara keseluruhan, ada komitmen kuat dari pemerintah Kecamatan Tamalate untuk menjalankan kewajiban mereka dengan profesionalisme dan akuntabilitas yang tinggi, serta menyediakan solusi atau tindakan dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Namun, Adapun jenis pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar secara umum, berikut:

**Tabel. 2** Jenis layanan publik sesuai kebutuhan masyarakat Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

No	Jenis Pelayanan	Jumlah warga/hari	Permasalahan	Keterangan
1.	Perekaman KTP	21	Baru mau bikin KTP	Cetak KTP
2.	KTP Baru	19	Pemindahan alamat, kehilangan, Update KTP, pembaharuan, perubahan data	Cetak KTP
3.	Pelayanan Pencetakan Kartu Keluarga (KK)	16	Pemindahan anggota, perubahan pendidikan, perubahan data,	Cetak Kartu Keluarga

			ganti kepala keluarga, kartu keluarga baru	
4.	Surat Pindah	12	Pemindahan antar kecamatan dan kelurahan	Penerbitan Surat Keterangan dari Kantor Kecamatan Tamalate
5.	Kartu Identitas Anak (KIA)	4	Pembuatan tanda pengenal anak dibawah umur 17 tahun	Cetak KIA
6.	Rekomendasi IMB	8	Pembuatan listrik di rumah, Pembangunan rumah, pembangunan tokoh	Surat keterangan Izin/Persetujuan
7.	Rekomendasi Izin Usaha	6	Membuat usaha di sekitaran wilayah	Penerbitan Surat Rekomendasi Usaha
8.	Pengurusan Ahli Waris	6	Pemindahan ahli waris, membuat berkas warisan, pengesahan surat warisan	Penerbitan berkas Ahli Waris
9.	Pengesahan AJB	5	Pembuatan surat resmi bukti jual/beli tanah, berkas tandatangan oleh camat,	Penerbitan Surat keterangan
10.	Disposisi Surat Masuk	-	-	-

Sumber: Kantor Kecamatan Tamalate 2024

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan melalui data dan informasi dari wawancara di atas, ditemukan bahwa peran pemimpin sangat krusial bagi keberhasilan suatu instansi dalam menggerakkan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemimpin memiliki kemampuan untuk mendorong pencapaian tujuan bersama serta berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Pelayanan publik diharapkan selalu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemimpin dan pegawai perlu melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Kualitas pelayanan publik dalam suatu instansi berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat; dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi tersebut dapat memperoleh kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan.

Jika layanan yang diberikan kepada masyarakat buruk atau tidak memenuhi harapan, kepercayaan masyarakat akan menurun. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan sesuai harapan dan berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa aman dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah Kecamatan Tamalate.

Berdasarkan kerangka pikir pada penelitian ini, dengan memaparkan rumusan masalah dalam penelitian yang telah dikemukakan dengan menggunakan teori menurut Brown (2018) penelitian ini untuk mengetahui peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik dengan mengkaji melalui elemen-

elemen meliputi: *Responsiveness* (respon/ daya tanggap), *Responsibility* (tanggung jawab), dan *Accountability* (akuntabilitas).

### **1. *Responsiveness* (Respon/ Daya Tanggap)**

*Responsiveness* dalam pelayanan publik merupakan suatu keutamaan pemimpin dalam merespon atau menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Selain itu, dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Kecamatan Tamalate merupakan tujuan utama kantor tersebut untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat secara efektif.

#### **a. Identifikasi Kebutuhan Masyarakat**

Peran pemimpin dalam identifikasi kebutuhan masyarakat mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, termasuk memberikan ruang dalam menyampaikan saran dan keluhan terhadap pelayanan yang didapatkan. Hal ini dapat menjadi kontribusi dalam mendorong kualitas pelayanan publik.

Dari hasil seluruh wawancara, dapat disimpulkan bahwa identifikasi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Tamalate dilakukan dengan mendengarkan masukan dari masyarakat. Website APPASIMATA memfasilitasi masyarakat untuk mengajukan saran dan keluhan mengenai pelayanan. Sebagian Informan mengatakan bahwa komunikasi dua arah sangat penting untuk memperbaiki layanan. Meskipun ada opsi online, banyak masyarakat yang masih memilih datang langsung. Pegawai menanggapi aduan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat. Hal ini

menunjukkan bahwa proses identifikasi kebutuhan masyarakat berjalan dengan baik.

Berdasarkan observasi peneliti dilokasi, bahwa benar Kantor Kecamatan Tamalate telah menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website APPASIMATA, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan atau saran terkait pelayanan. Meskipun masyarakat menggunakan website tersebut, sebagian lebih memilih untuk menyampaikan keluhan atau kebutuhan langsung ke kantor. Pegawai berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan mengarahkan masyarakat ke bagian yang sesuai, serta menyelesaikan tugas yang membutuhkan tanda tangan camat dengan segera jika pimpinan tersedia. Jika tidak, penyelesaian berkas akan ditunda namun diselesaikan dalam waktu dua hari. Hal ini menunjukkan upaya terus menerus dalam mempermudah pelayanan dan memberikan respons yang cepat kepada masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan menurut Brown (2018) menjelaskan bahwa pemimpin mengidentifikasi kebutuhan masyarakat adalah kemampuan suatu organisasi untuk menjadi cepat dan tepat secara efektif menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini termasuk mendengarkan masukan dan keluhan masyarakat serta menyesuaikan tindakan atau kebijakan berdasarkan umpan balik yang didapatkan.

#### b. Pengembangan Layanan Publik

Peran pemimpin dalam pengembangan layanan publik, mengacu pada peningkatan keterampilan pemimpin atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan instansi secara efektif dan efisien dan responsif dalam menggunakan sumber daya dengan baik.

Dari seluruh hasil wawancara, bahwa sesuai dengan yang disampaikan informan, pengembangan layanan publik menjadi fokus utama pemerintah Kecamatan Tamalate untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil wawancara, mengatakan bahwa menyatakan pentingnya pelatihan bagi pegawai agar lebih kompeten. Pelatihan berlangsung secara rutin untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Kegiatan ini menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan pelatihan yang tepat, pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Komitmen ini berkontribusi pada terciptanya pelayanan yang responsif dan berkualitas.

Berdasarkan observasi peneliti, sesuai bahwa Pemerintah Kecamatan Tamalate berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan atau pembinaan pegawai bersama dengan pemimpin yang diikuti oleh pegawai. Evaluasi kinerja rutin dilakukan oleh pemimpin untuk memastikan perbaikan dalam pelayanan. Pelatihan bertujuan agar pegawai memiliki kompetensi yang mumpuni dalam melayani masyarakat. Hal ini menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas.

Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Brown (2018), yang menekankan bahwa peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui berbagai aspek, termasuk pelatihan, pengawasan oleh masyarakat, dan perilaku instansi, serta dengan mengurangi penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan.

### c. Kompetensi Menyelesaikan Masalah

Kompetensi dalam menyelesaikan masalah merujuk pada kemampuan pemimpin atau pegawai untuk mengidentifikasi dan mencari solusi atas berbagai masalah yang dihadapi. Ini melibatkan keterampilan pemimpin dalam menangani permasalahan serta mempertimbangkan berbagai opsi dan mengambil tindakan berdasarkan aspek-aspek yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara, kompetensi pegawai di Pemerintah Kecamatan Tamalate Kota Makassar dalam menyelesaikan masalah sudah berjalan dengan baik. Sebagian informan mengakui bahwa pegawai mampu memberikan solusi yang tepat dan responsif sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Pendidikan dan jabatan pegawai juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kompetensi dalam menangani permasalahan masyarakat atau instansi.

Berdasarkan observasi peneliti dilokasi, hal tersebut benar dan sependapat yang disampaikan oleh informan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kompetensi pemerintah dalam membantu dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat hal tersebut menunjukkan

pemerintah memiliki kemampuan yang sudah memuaskan dalam pelayanan publik.

Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Brown (2018), yang menyatakan bahwa peran pemimpin memiliki kompetensi dalam menyelesaikan masalah meliputi keterampilan dan kemampuan untuk menganalisis situasi, menemukan solusi yang efektif, serta menerapkan tindakan yang tepat demi memastikan keberhasilan dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik.

## **2. Responsibility (Tanggung Jawab)**

*Responsibility* (tanggungjawab) dalam pelayanan publik merupakan tanggungjawab seorang pemimpin dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap kebutuhan masyarakat. Pemimpin yang efektif memastikan pelayanan secara efisien dalam menjalankan tanggungjawab dengan baik maka dapat memperkuat kepercayaan antara pegawai dan masyarakat.

### **a. Kepatuhan Prosedur dan Regulasi**

Peran pemimpin dalam mendorong kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi dengan standar yang sudah ditetapkan, peraturan, kebijakan, dan prosedur dalam pelayanan publik. Hal ini mencakup penetapan standar pelayanan yang jelas oleh penyelenggara, termasuk persyaratan dan prosedur dalam pelayanan publik.

Dari hasil seluruh wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam kepatuhan prosedur dan regulasi sudah berjalan dengan baik, Sebagian

informan mengatakan mereka merasa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dalam memenuhi prosedur dan regulasi sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan, dan penyampaian prosedur sudah jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan observasi peneliti di lokasi, hal tersebut sudah sesuai dari informan bahwa prosedur yang disampaikan sudah jelas dan menjalankan prosedur sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, dan masyarakat paham dan mengikuti persyaratan dalam mengurus pemberkasan yang dijelaskan dengan baik dan mudah dipahami.

Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut Brown (2018) yang menjelaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi dilakukan dengan menerapkan standar yang jelas di setiap tahap pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian. Masyarakat juga diharapkan untuk memahami dan mematuhi ketentuan yang berlaku.

b. Keterlibatan Semua Pihak

Peran pemimpin mendorong keterlibatan semua pihak mengacu pada proses melibatkan semua pihak yang terkait dalam pelayanan publik. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik, dengan memastikan bahwa semua kebutuhan masyarakat terpenuhi secara efektif.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam keterlibatan semua pihak sudah terlaksana dengan baik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, Sebagian informan mengakui

bahwa telah terlibat dalam proses pelayanan publik masyarakat memiliki ruang dalam menyampaikan keluhan dan saran terhadap pelayanan sehingga diberikan solusi yang kondusif oleh pegawai.

Berdasarkan observasi peneliti dilokasi, benar bahwa pemerintah melibatkan semua pihak yang berkaitan dalam proses pelayanan publik pegawai berkomitmen melaksanakan tugas sesuai prosedur, dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan keluhan. Masyarakat paham kejelasan informasi mengenai persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian berkas, meskipun ada keterlambatan yang mungkin terjadi. Upaya kerjasama ini menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan responsif.

Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut Brown (2018) menjelaskan bahwa keterlibatan semua pihak, termasuk masyarakat, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya, sangat penting. Masyarakat diharapkan aktif memberikan masukan dan mengikuti prosedur yang ada. Sementara itu, pemerintah perlu menyediakan layanan

### **3. *Accountability* (Akuntabilitas)**

*Accountability* dalam pelayanan publik merupakan sistem pelaksanaan atau tindakan pemimpin dalam mengambil keputusan yang tepat, memenuhi regulasi dengan standar yang ada. Selain itu, baik pemimpin maupun pegawai berkewajiban menyediakan layanan untuk menjelaskan prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan tindakan serta keputusan yang diambil kepada publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa *accountability* (akuntabilitas) terkait: berkewajiban menyediakan layanan untuk menjelaskan dan dapat dipertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang diambil kepada publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat bahwa sudah terpenuhi dengan baik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa ada beberapa yang terlihat kurang sabar saat melayani dan kurang dalam keterampilan mengelola teknologi.

Berdasarkan observasi peneliti dilokasi, hal tersebut sudah sesuai dikatakan oleh sebagian informan bahwa mereka merasakan kewajiban pemimpin mendorong pegawai melayani masyarakat sudah cukup ramah dan profesional dan keterampilan teknologi pegawai sudah memenuhi standar penggunaan teknologi, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan dapat dipertanggungjawab atas tindakan dan keputusan diambil tentang administrasi pelayanan publik.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan menurut Brown (2018) menjelaskan bahwa peran pemimpin dalam akuntabilitas atau sistem pelaksanaan memiliki kewajiban untuk menjelaskan dan mengendalikan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat. Ini mencakup transparansi dalam pengelolaan anggaran dan laporan kinerja. Dengan adanya akuntabilitas, masyarakat dapat melihat bagaimana keputusan diambil dan sumber daya dikelola pemimpin dengan meningkatkan kepercayaan terhadap instansi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. *Responsiveness* (Respon/Daya Tanggap), identifikasi kebutuhan masyarakat dilakukan melalui web APPASIMATA, pegawai memberikan respon dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhannya. Selain itu, pengembangan layanan publik melalui pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pimpinan dan pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. *Responsibility* (Tanggung Jawab), pelayanan dilakukan oleh pegawai dan pimpinan sesuai prosedur, regulasi dengan standar yang sudah ditetapkan. Masyarakat mematuhi setiap prosedur atau persyaratan dalam proses pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang telah ditentukan. Masyarakat juga memiliki ruang dalam menyampaikan keluhan dan saran pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
3. *Accountability* (Akuntabilitas), peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. pegawai melaksanakan tugasnya dengan ramah dan professional. Namun, dibutuhkan papan informasi berupa alur pelayanan untuk memudahkan masyarakat dengan pengurusan.

## B. Saran

1. Dapat penerapan sistem umpan balik membantu menilai kepuasan masyarakat dan meningkatkan layanan secara berkelanjutan melalui survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.
2. Pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dalam mendorong kualitas pelayanan publik dapat membuat alur pelayanan publik agar mempermudah masyarakat dalam pengurusannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar, Lukas, N. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada *Repo.Menarasiswa.Ac.Id*, 12(1), 1–10. <https://repo.menarasiswa.ac.id/file/dosen/29139.pdf>
- Akbar, A. M. A., Mappamiring, & Ma'aruf, A. (2021). KECAMATAN TOMBOLO PAO KABUPATEN GOWA *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=XOf8bBgAAAAJ&citation\\_for\\_view=XOf8bBgAAAAJ:M3ejUd6NZC8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=XOf8bBgAAAAJ&citation_for_view=XOf8bBgAAAAJ:M3ejUd6NZC8C)
- Andaryani, S., Ermeila, S., Rusdi, R., & Dwikurniawati, I. U. (2023). Analisis Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Disiplin Pegawai Di Kantor Camat Alang - Alang Lebar Kota Palembang. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1169–1178. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.3878>
- Ardiansyah, N. (2024). *Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik krusial , karena pemimpin memiliki peran sentral dalam mengarahkan visi , mengelola sumber. 2.*
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Artiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Benmira, S., & Agboola, M. (2021). Evolution of leadership theory. *BMJ Leader*, 5(1), 3–5. <https://doi.org/10.1136/leader-2020-000296>
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1134>
- Brown, B. (2018). *Dare to Lead Brave Work. Tough Conversations. Whole Hearts.* Random House.
- Dewi, R. C. S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Djamil Hasim. (2016). Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak

- Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 11(1), 63–75. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v11i1.18>
- Dorothea wahyu Ariani. (2021). *Zilluil - F -=T*. 15. [http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-ARIANI-MANAJEMEN\\_KUALITAS.pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-ARIANI-MANAJEMEN_KUALITAS.pdf)
- Dwidienawati, D., & Ratnasari, E. (2021). *Kepemimpinan-Fundamental Teori* (Issue December).
- Febrianto, S. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Pendekatan Kepemimpinan Tim, Dan Efektivitas Tim (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *JMPIS, Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 598–609. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Mahardhani, J. (2023). *Peningkatan Pelayanan Publik Bidang pendidikan*.
- Mahsyar Abdul, F, D. U., & Riskasari. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Muchlisih, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik. *Kajianpustaka.Com*, 1. <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html>
- Mutiara Maya, A., Rosdianti Razak, A., & Riskasari. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bonto Tangga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(2), 329–342. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Rahmatul Jannah, Murdiansyah, F. F. (2021). *Peranan Dan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/12117/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/12117/1/>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.

Sintani, L., Fachrurazi, Mulyadi, Nurcholifah, I., Fauziah, & Hartono, S. (2022).  
Dasar Kepemimpinan. *Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, February*, 6–39.

Susanti, L. (2020). *KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN*. 2, 142–158.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

	<b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221          Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588          Official Email: fisislp@unismuh.ac.id          Official Web : https://fisislp.unismuh.ac.id</small>
---	---	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1193/FSP/A.1-VIII/XII/1446 H/2024 M  
 Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
 Hal : Pengantar Penelitian

Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Makassar  
 Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Jumasni  
 St a m b u k : 105611101221  
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
 Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar  
 Judul Skripsi : *“Peran Pimpinan dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
 Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;  
 Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

02 Desember 2024  
 K e c a m a t a n T a m a l a t e  
  
 Dr. Nul Wahid, S.Sos, M.Si  
 NBM : 991 742

CS | Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@punismuh.ac.id

---

Nomor : 5418/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 05 Desember 2024 M  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 04 Jumadil akhir 1446  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1193/FSP/A.1-VIII/XII/1446 H/2024 M tanggal 2 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : JUMASNI  
No. Stambuk : 10561 1101221  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Peran Pimpinan dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 Desember 2024 s/d 9 Februari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumulahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
  
Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761

## Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari PTSP Prov. Sulsel



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor : **31072/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Walikota Makassar  
 Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5418/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 tanggal 05 Desember 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **JUMASNI**  
 Nomor Pokok : 105611101221  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **09 Desember 2024 s/d 09 Februari 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 05 Desember 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
 2. *Pertinggal*

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN TAMALATE**

Jl. Danau Tanjung Bunga Utara No.181 Telp. 0411-879249 Email : kecamatantamalate09@gmail.com Kota Makassar  
Kode Pos 90224  
Website : www.kecatamalate.com

Makassar, 6 Desember 2024

Nomor : 400/114 /KT/XII/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian**

Yth. **KSUBAG UMUM & KEPEGAWAIAN**  
di  
Makassar

Dengan Hormat

Menindaklanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 31072/s.01/PTSP/2024 tanggal 05 Desember 2024 tentang Surat Keterangan Penelitian maka disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

Nama : **JUMASNI**  
NIM / Jurusan : 105611101221/Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar  
Judul : **PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR**

Bermaksud melaksanakan penelitian pada wilayah kerja Bapak/Ibu sejak tanggal **09 Desember 2024 sampai dengan 09 Februari 2025**.

Sehubungan dengan maksud di atas diharapkan agar peneliti tersebut dapat diberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitiannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kehadiran dan kesediaannya kami ucapkan banyak terimakasih.

an, Camat Tamalate  
Kepala Seksi Pemberdayaan  
Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial,

  
**ARDJANSYAH, S.Kom., M.A.P**  
Pangkat, Gol : Penata, III/C  
NIP : 19851024 200901 1 001

CS Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN TAMALATE

Jl. Danau Tanjung Bunga Utara No.181 Telp. 0411-879249 Email : kecamatanamalatate09@gmail.com Kota Makassar  
Kode Pos 90224  
Website : www.kecamatanamalatate.com

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

NOMOR: 400.9.3/ /KT/II/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDIANSYAH,S.Kom.,M.A.P  
Jabatan : Plt. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : JUMASNI  
NIM / Jurusan : 105611101221/Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Sit. Alauddin No. 259 Makassar

Telah melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Tamalate Kota Makassar, mulai Tanggal 10 Desember 2024 s/d 10 Februari 2025 dengan Judul : **PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKSSAR.**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

an. Camat Tamalate  
Plt. Kepala Seksi Pemberdayaan  
Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial,

ARDIANSYAH,S.Kom.,M.A.P  
Pangkat, Gol : Penata, III/C  
NIP : 19851024 200901 1 001



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Jumasni  
Nim : 105611101221  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	1 %	25 %
3	Bab 3	1 %	10 %
4	Bab 4	0 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 31 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

## BAB I Jumasni - 105611101221

## ORIGINALITY REPORT

<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<b>1%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<b>1%</b>

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

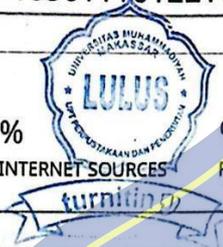
Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II Jumasni - 105611101221

ORIGINALITY REPORT

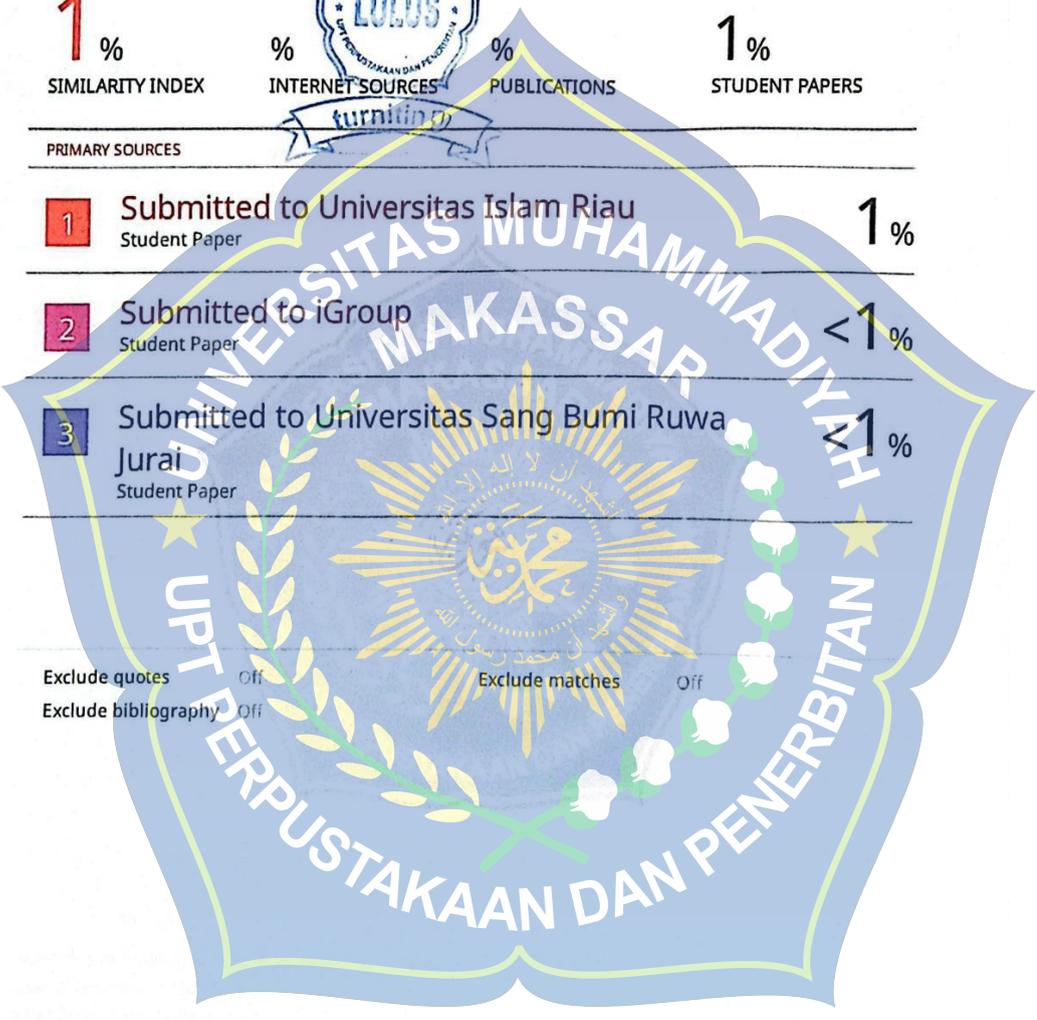
**1** %      %      %      **1** %  
SIMILARITY INDEX      INTERNET SOURCES      PUBLICATIONS      STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

- 1** Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper **1** %
- 2** Submitted to iGroup Student Paper **<1** %
- 3** Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Student Paper **<1** %

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off



BAB III Jumasni - 105611101221

ORIGINALITY REPORT

1 %	%	%	1 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau Student Paper	1 %
---	--	-----

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



## BAB IV Jumasni - 105611101221

### ORIGINALITY REPORT

**0%** SIMILARITY INDEX      % INTERNET SOURCES      % PUBLICATIONS      **0%** STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1** Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper <1%

**2** Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper <1%

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
 MAKASSAR  
 UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V Jumasni - 105611101221

ORIGINALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX



0%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



Lampiran. Dokumentasi: Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar



Kantor Kecamatan Tamalate



Sarana/Fasilitas Kantor Kecamatan Tamalate



Sarana/Fasilitas Kantor Kecamatan Tamalate



Sarana/fasilitas pelayanan publik



Sarana/Fasilitas Ruang Lt 2 Setiap Seksi/Bidang Kantor Kec. Tamalate



Inter Active Absen Sidik Jari

Lampiran. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Penelitian



Wawancara dengan Sekretaris Camat Kecamatan Tamalate



Wawancara dengan Kasubag Umum Dan Kepegawaian



Wawancara dengan Staff Kepegawaian



Wawancara dengan Koordinator Informasi Pelayanan



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



**Jumasni.** Lahir di Sinar Laut pada tanggal 14 Mei 2001. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan ayahanda Saharuddin dan ibunda Jumalia. Penulis memulai Pendidikan di Tadika Genting Sebalpalm Sabah pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2009. Melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Dasar di SDN 02 Tarahan Katibung Lampung Selatan pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2015. Dan melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP PGRI 2 Katibung Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA PGRI Katibung Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. kemudian, penulis melanjutkan pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar Strata Satu (S1) pada tahun 2025 dengan Menyusun Skripsi yang berjudul **“PERAN PEMIMPIN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR”**