

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEPEGAWAIAN APARATUR KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MANGADU, KABUPATEN TAKALAR

Henri¹

email: henri@unm.ac.id
Universitas Negeri Makassar

Nasir²

email: nasir@unm.ac.id
Universitas Negeri Makassar

Abstract

Quality public services are the main demands in the implementation of government, especially at the village level as a government unit that deals directly with the community. However, the quality of public services is often still faced with the problem of managing staff personnel that is not optimal. This study aims to analyze the effectiveness of the management of the personnel of the village apparatus in improving the quality of public services in Mangadu Village, Takalar Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data was collected through in-depth interviews, observations, and documentation of village officials and service user communities. The data analysis technique is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the management of the personnel of the village apparatus has been implemented, but it has not been fully effective. This is characterized by the limited number of apparatus, the mismatch between the placement of employees and competencies, and the lack of optimal coaching and development of apparatus. This condition has an impact on the quality of public services, especially in terms of speed and timeliness of services. Nevertheless, the attitude of the apparatus and the disclosure of service information are considered quite good by the public. This research contributes to the development of public administration science by strengthening the understanding of the importance of effective personnel management as a determining factor for improving the quality of public services at the village government level.

Keywords: Public Service, Personnel Management, Service Quality

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik sering kali masih dihadapkan pada permasalahan pengelolaan kepegawaian aparatur yang belum

optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya efektif. Hal ini ditandai dengan keterbatasan jumlah aparatur, ketidaksesuaian penempatan pegawai dengan kompetensi, serta belum optimalnya pembinaan dan pengembangan aparatur. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Meskipun demikian, sikap aparatur dan keterbukaan informasi pelayanan dinilai cukup baik oleh masyarakat. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik dengan memperkuat pemahaman mengenai pentingnya efektivitas pengelolaan kepegawaian sebagai faktor penentu peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan kelurahan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pengelolaan Kepegawaian, Kualitas Pelayanan

Submitted: 30-01-2026 | Accepted: 28-02-2026 | Published: 28-02-2026

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi tolok ukur kinerja birokrasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pada tataran pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, yaitu kelurahan, kualitas pelayanan publik memiliki peran strategis karena bersentuhan langsung dengan kepentingan dan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Sinambela (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan prosedur administratif, tetapi sangat bergantung pada kemampuan, sikap, dan kinerja aparatur sebagai pelaksana utama pelayanan.

Dalam konteks tersebut, aparatur kelurahan dituntut untuk memiliki kompetensi, profesionalisme, serta etos kerja yang tinggi agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Kinerja aparatur tidak muncul secara otomatis, melainkan

merupakan hasil dari proses pengelolaan kepegawaian yang terencana dan berkelanjutan. Pengelolaan kepegawaian mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan kebutuhan pegawai, penempatan sesuai kompetensi, pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan, pembinaan disiplin, hingga evaluasi kinerja secara objektif. Hasibuan (2020) menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif akan menghasilkan pegawai yang profesional, memiliki loyalitas, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi. Sebaliknya, pengelolaan kepegawaian yang tidak efektif dapat menyebabkan rendahnya motivasi kerja, lemahnya disiplin, serta kurang optimalnya kinerja aparatur, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik.

Permasalahan pengelolaan kepegawaian masih menjadi tantangan yang sering dijumpai pada tingkat kelurahan. Beberapa permasalahan yang umum terjadi antara lain keterbatasan jumlah aparatur dibandingkan dengan beban kerja, ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dan kompetensi aparatur dengan tugas yang diemban, lemahnya pembinaan dan pengawasan, serta belum optimalnya sistem penilaian kinerja. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai keluhan masyarakat, seperti pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, kurangnya kepastian waktu pelayanan, serta rendahnya sikap responsif aparatur. Dwiyanto (2018) menyebutkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia pada umumnya disebabkan oleh kelemahan manajemen birokrasi dan belum optimalnya pengelolaan sumber daya aparatur.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan kepegawaian memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Arraniri et al. (2021) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pengelolaan pegawai yang baik berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi, yang selanjutnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian lain oleh Ratminto & Winarsih (2020) juga menegaskan bahwa profesionalisme aparatur dan sistem manajemen kepegawaian yang efektif merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan-temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari upaya peningkatan efektivitas pengelolaan kepegawaian.

Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar, sebagai salah satu unit pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik secara langsung, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat indikasi permasalahan dalam aspek pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan, yang diduga berdampak pada kualitas pelayanan publik. Indikasi tersebut antara lain terlihat dari belum optimalnya pembagian tugas, keterbatasan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan administratif, serta belum maksimalnya pembinaan dan evaluasi kinerja aparatur. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dengan kapasitas pengelolaan kepegawaian yang ada.

Berbagai alternatif solusi dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, serta perbaikan sistem dan mekanisme pengelolaan kepegawaian. Dari berbagai alternatif tersebut, penelitian ini memfokuskan pada peningkatan efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan. Fokus ini dipilih karena aparatur merupakan aktor utama yang secara langsung menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Diana (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pengelolaan sumber daya manusianya, baik dari aspek kompetensi, motivasi, maupun kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar, menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pemerintah kelurahan dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan serta strategi pengelolaan kepegawaian yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Kajian Pustaka

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang menjadi hak setiap warga negara dan penduduk. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, menjamin hak-hak masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mewujudkan perlindungan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan perwujudan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat.

Pelayanan publik memiliki karakteristik khusus, antara lain bersifat non-komersial, berorientasi pada kepentingan umum, serta dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan dan kesetaraan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya kelurahan, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena kelurahan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dan paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Sinambela (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-haknya. Pelayanan publik yang baik ditandai oleh kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan, ketepatan waktu penyelesaian, keterbukaan informasi, serta sikap aparatur yang ramah, sopan, dan responsif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Aparatur yang profesional dan berorientasi pada pelayanan akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang mampu

memenuhi atau melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2020), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, dimensi *tangibles* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, *reliability* berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi pelayanan, *responsiveness* mencerminkan kecepatan dan kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat, *assurance* berkaitan dengan kemampuan aparatur memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

Ratminto & Winarsih (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh kecepatan pelayanan, ketepatan hasil, kepastian biaya dan waktu, serta sikap aparatur yang profesional dan beretika. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut.

Aparatur Kelurahan

Aparatur kelurahan merupakan unsur pelaksana pemerintahan kelurahan yang bertugas membantu lurah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur kelurahan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal. Keberhasilan pelayanan publik di kelurahan sangat ditentukan oleh kemampuan dan kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Ndraha (2020) menyatakan bahwa aparatur pemerintah merupakan sumber daya utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan. Aparatur tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat yang dituntut untuk bersikap profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan

publik. Oleh karena itu, aparatur kelurahan harus memiliki kompetensi teknis, kompetensi administratif, serta kemampuan interpersonal yang memadai.

Kemampuan interpersonal aparatur, seperti komunikasi yang baik, empati, dan sikap ramah, sangat diperlukan dalam proses interaksi dengan masyarakat. Aparatur yang mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara humanis akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

Pengelolaan Kepegawaian

Pengelolaan kepegawaian merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pegawai dalam suatu organisasi. Hasibuan (2020) menyatakan bahwa pengelolaan kepegawaian mencakup perencanaan tenaga kerja, pengadaan pegawai, pengembangan, pemberian kompensasi, integrasi, pemeliharaan, hingga pemutusan hubungan kerja, yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Dalam organisasi publik, pengelolaan kepegawaian harus dilaksanakan secara profesional dan berlandaskan pada prinsip akuntabilitas serta pelayanan kepada masyarakat. Diana (2021) menjelaskan bahwa pengelolaan kepegawaian yang baik bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, motivasi, dan kinerja pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Pengelolaan kepegawaian yang efektif akan menciptakan aparatur yang disiplin, berintegritas, serta memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan publik.

Efektivitas Pengelolaan Kepegawaian

Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Siagian & Ningrum (2020) menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks pengelolaan kepegawaian, efektivitas diukur dari keberhasilan pengelolaan aparatur dalam meningkatkan kinerja, disiplin, dan produktivitas kerja.

Arraniri et al. (2021) menyebutkan bahwa efektivitas pengelolaan kepegawaian dapat

dilihat dari peningkatan kinerja pegawai, tingkat kedisiplinan kerja, serta kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pengelolaan kepegawaian yang efektif akan menghasilkan aparatur yang profesional dan produktif, sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Bleskadit, Kaawoan, & Kumayas, 2020; Kurniawan & Suswanta, 2020; Nugraha, Aneta, & Mozin, 2020).

Hubungan Pengelolaan Kepegawaian dengan Kualitas Pelayanan Publik

Pengelolaan kepegawaian dan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas aparatur dan sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi publik. Aparatur yang dikelola secara baik akan memiliki kompetensi, motivasi, dan komitmen kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kadir, 2021; Mahmuda, Saputra, & Nurrahman, 2022; Masruhin & Kaukab, 2019).

Penelitian Ratminto & Winarsih (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari upaya perbaikan sistem pengelolaan aparatur, seperti pembinaan, pengembangan kompetensi, dan evaluasi kinerja. Dengan demikian, efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta perspektif para informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar, dengan waktu pelaksanaan penelitian selama kurang lebih dua bulan, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data. Sasaran penelitian ini adalah pengelolaan

kepegawaian aparatur kelurahan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sedangkan subjek penelitian atau informan terdiri atas Lurah Mangadu, sekretaris kelurahan, aparat kelurahan, serta masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive sesuai dengan kebutuhan dan fokus penelitian.

Prosedur penelitian diawali dengan tahap persiapan, yaitu penyusunan instrumen penelitian dan pengurusan izin penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi kelurahan, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumentasi, yang disusun berdasarkan indikator pengelolaan kepegawaian dan kualitas pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan informan, pengamatan terhadap proses pelayanan publik, serta pengumpulan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengelolaan kepegawaian dan pelayanan di kelurahan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, dengan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola, makna, dan hubungan antarfenomena yang berkaitan dengan efektivitas pengelolaan kepegawaian dan kualitas pelayanan publik. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data yang berbeda.

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Efektivitas Pengelolaan Kepegawaian Aparatur Kelurahan Mangadu

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan kepegawaian aparatur di Kelurahan Mangadu mencakup beberapa aspek utama, yaitu perencanaan kepegawaian, penempatan

aparatur, pembinaan dan pengembangan, serta evaluasi kinerja aparatur. Secara umum, kelurahan telah melaksanakan fungsi-fungsi pengelolaan kepegawaian tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dalam implementasinya masih dijumpai sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada aspek perencanaan kepegawaian, Kelurahan Mangadu telah memiliki pembagian tugas dan fungsi aparatur yang mengacu pada struktur organisasi kelurahan. Pembagian tugas ini dimaksudkan untuk menciptakan kejelasan peran dan tanggung jawab masing-masing aparatur dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa jumlah aparatur yang tersedia belum sebanding dengan volume dan kompleksitas beban kerja pelayanan yang harus dilaksanakan. Keterbatasan jumlah aparatur menyebabkan terjadinya perangkapan tugas, di mana satu aparatur harus menjalankan lebih dari satu fungsi pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan fokus kerja, memperlambat proses pelayanan, serta berdampak pada kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Selanjutnya, pada aspek penempatan aparatur, hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan pegawai belum sepenuhnya didasarkan pada prinsip *the right man on the right place*. Beberapa aparatur ditempatkan pada posisi pelayanan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan latar belakang pendidikan maupun kompetensi yang dimiliki. Akibatnya, aparatur memerlukan waktu adaptasi yang relatif lama dalam memahami prosedur kerja dan tuntutan tugas pelayanan administratif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa ketidaktepatan penempatan pegawai dapat menghambat efektivitas kerja, menurunkan produktivitas, serta berdampak pada pencapaian tujuan organisasi.

Pada aspek pembinaan dan pengembangan aparatur, penelitian menemukan bahwa kegiatan pembinaan lebih banyak dilakukan secara informal melalui arahan langsung dari lurah atau pimpinan kelurahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Sementara itu, program pengembangan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan formal masih sangat terbatas dan belum dilakukan secara terencana serta berkelanjutan. Padahal, tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks menuntut aparatur kelurahan untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang memadai. Arraniri et al.

(2021) menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, evaluasi kinerja aparatur belum dilaksanakan secara sistematis dengan indikator kinerja yang terukur. Penilaian kinerja masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan kinerja maupun pengambilan keputusan terkait pengembangan aparatur. Hal ini menyebabkan upaya peningkatan efektivitas pengelolaan kepegawaian belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kepegawaian aparatur di Kelurahan Mangadu telah dilaksanakan, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Kelemahan utama terletak pada keterbatasan jumlah aparatur, ketidaksesuaian penempatan pegawai dengan kompetensi, serta belum optimalnya pembinaan dan pengembangan aparatur. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang lebih terencana dan berkelanjutan agar pengelolaan kepegawaian dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara optimal.

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mangadu

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu secara umum dapat dikategorikan cukup baik, terutama pada aspek keterbukaan informasi dan kemudahan prosedur pelayanan. Aparatur kelurahan telah berupaya memberikan informasi yang jelas terkait persyaratan administrasi pelayanan kepada masyarakat, baik melalui penjelasan langsung maupun melalui informasi yang tersedia di kantor kelurahan. Masyarakat pada umumnya memahami tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan berbagai jenis layanan, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi kependudukan, dan layanan administratif lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* dan *assurance* dalam pelayanan publik telah berjalan relatif baik.

Selain itu, dari aspek sikap aparatur, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Mangadu pada umumnya bersikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Sikap tersebut memberikan rasa nyaman dan meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2020) yang menyatakan bahwa sikap aparaturnya yang ramah dan responsif merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, dari aspek ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan, penelitian menemukan adanya beberapa kendala yang masih dirasakan oleh masyarakat. Keterbatasan jumlah aparaturnya yang tersedia, dikombinasikan dengan tingginya volume permintaan layanan, menyebabkan proses pelayanan pada waktu-waktu tertentu mengalami keterlambatan. Antrean pelayanan yang cukup panjang masih sering terjadi, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *reliability* dalam pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2020), kecepatan, ketepatan, serta kemampuan aparaturnya dalam merespons kebutuhan pengguna layanan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Dari sisi kepastian pelayanan, masyarakat menilai bahwa hasil layanan yang diterima pada umumnya telah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pengurusan administrasi. Namun, masih terdapat ketidakkonsistenan dalam waktu penyelesaian layanan, terutama ketika aparaturnya yang bertugas memiliki beban kerja yang tinggi atau merangkap tugas. Ketidakkonsistenan ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat meskipun hasil pelayanan secara substansi telah terpenuhi. Temuan ini sejalan dengan pendapat Ratminto & Winarsih (2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keramahan aparaturnya, tetapi juga oleh kepastian proses, standar waktu pelayanan, serta konsistensi pelaksanaan pelayanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu telah menunjukkan arah yang positif, namun masih memerlukan perbaikan terutama pada aspek kecepatan, ketepatan waktu, dan konsistensi pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut sangat berkaitan erat dengan efektivitas pengelolaan kepegawaian aparaturnya, sehingga perbaikan pada aspek sumber daya manusia menjadi salah satu kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Peran Pengelolaan Kepegawaian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu. Pengelolaan kepegawaian yang meliputi perencanaan, penempatan, pembinaan, pengembangan, serta evaluasi kinerja aparatur terbukti memengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Aparatur yang memiliki pemahaman tugas dan fungsi yang jelas, disiplin kerja yang baik, serta kemampuan administratif yang memadai cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sebaliknya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi aparatur serta ketidakseimbangan antara jumlah aparatur dan beban kerja pelayanan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Aparatur yang merangkap beberapa tugas sering kali mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administratif, sehingga memicu antrean pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan kepegawaian menjadi faktor kunci dalam menjamin keberlangsungan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian ini memperkuat pendapat Dwiyanto (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya aparatur serta sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi publik. Pengelolaan kepegawaian yang tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada pengembangan kapasitas dan profesionalisme aparatur, akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang responsif, andal, dan akuntabel. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu tidak dapat dilepaskan dari upaya perbaikan pengelolaan kepegawaian secara menyeluruh.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan aparatur yang sesuai dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Aparatur yang bekerja sesuai dengan keahliannya

cenderung lebih cepat beradaptasi, mampu meminimalkan kesalahan administrasi, serta memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam melayani masyarakat. Selain itu, pengembangan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Arraniri et al. (2021) bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia merupakan prasyarat utama dalam peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu. Oleh karena itu, penguatan sistem pengelolaan kepegawaian melalui perencanaan kebutuhan aparatur yang tepat, penempatan berbasis kompetensi, serta pengembangan kapasitas aparatur secara berkelanjutan merupakan strategi yang relevan dan penting untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu, Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari masih adanya keterbatasan jumlah aparatur, ketidaksesuaian penempatan pegawai dengan kompetensi yang dimiliki, serta belum optimalnya pembinaan dan pengembangan kapasitas aparatur secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu secara umum berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam aspek sikap aparatur dan keterbukaan informasi pelayanan. Namun demikian, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek kecepatan, ketepatan waktu, dan konsistensi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan kepegawaian yang diterapkan di tingkat kelurahan. Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas pengelolaan kepegawaian aparatur kelurahan memiliki peran penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang dikelola secara baik, ditempatkan sesuai kompetensi, serta mendapatkan pembinaan dan pengembangan yang memadai cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif kepada masyarakat. Sebaliknya, lemahnya pengelolaan kepegawaian berdampak pada menurunnya kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah kelurahan dan pemerintah daerah melakukan perbaikan sistem pengelolaan kepegawaian melalui perencanaan kebutuhan aparatur yang lebih proporsional, penempatan pegawai berdasarkan kompetensi, serta peningkatan program pembinaan dan pelatihan aparatur secara berkelanjutan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi kinerja aparatur secara berkala sebagai dasar dalam meningkatkan disiplin dan profesionalisme kerja. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mangadu secara lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arraniri, I., Firmansyah, H., Wiliana, E., Setyaningsih, D., Susiati, A., Megaster, T., ... Purwaningsih, N. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Insania.
- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Diana, R. (2021). Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. *Istinbath*, 15(1), 89–103.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758.
- Kurniawan, A., & Suswanta, S. (2020). Manajemen Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 134–148.
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1), 18–36.
- Masruhin, A., & Kaukab, M. E. (2019). Pengaruh kompetensi aparatur, komitmen organisasi, partisipasi masyarakat, dan kejelasan sasaran anggaran terhadap pengelolaan dana desa (studi empiris pada perangkat desa di kecamatan mojotengah Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Business and Engineering*, 1(1), 118–130.
- Ndraha, T. (2020). Kybernology (ilmu pemerintahan baru).
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(1), 46–57.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2020). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan 'Citizen's Charter' dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Siagian, T. S., & Ningrum, D. A. (2020). *Manajemen sumber daya manusia dan usaha mikro kecil menengah*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Sinambela, L. P. (2020). Reformasi pelayanan publik.