

Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Andi Nuryadin¹, Dr. Andi Hendra Syam², A.Fadel Muhammad³.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia Makasar, Indonesia

Jl. Bung No.23, Tamalanrea Jaya, Kec, Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245

Email: andifadel147@gmail.com

Abstract. *Public Perception of Employee Performance at the Marusu District Office, Maros Regency. STIM-LPI Makassar Management Science Study Program Thesis (supervised by Dr. Andi Nuryadin S.E., M.Si. and Dr. Andi Hendra Syam, S.E., M.Si.). This research aims to determine the public's perception of the quality of public services at the Marusu District office, Maros Regency, which until now has not been known, regarding service procedures, certainty of completion time, completeness of facilities and infrastructure, employee behavior, and comfort. This research is a qualitative descriptive research with Respondents consisted of community leaders, youth leaders, religious leaders and women leaders as well as sub-district leaders. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The data analysis technique used is an interactive analysis technique including data collection, data reduction, data presentation, then drawing conclusions. The results of this research show that the public's perception of service users at the Marusu sub-district office, Maros Regency, is that aspects of public service procedures are easy to access, aspects of facilities and infrastructure are still lacking. Improving the provision of public services in Marusu sub-district, Maros district still depends on the number of queues and the public's perception of friendliness, politeness and comfort is considered good.*

Keywords: *public perception, service, Employee Performance*

Abstrak. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros. Tesis Program Studi ilmu Manajemen STIM-LPI Makassar (dibimbing oleh Dr. Andi Nuryadin S.E.,M.Si. dan Dr. Andi Hendra Syam, S.E.,M.Si.) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros, yang selama ini belum diketahui, menyangkut prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, kelengkapan sarana dan prasarana, perilaku pegawai, serta kenyamanan. penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Agama dan Tokoh Perempuan dan juga Tokoh Camat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data reduksi data penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan di kantor kecamatan marusu kabupaten maros, yaitu aspek prosedur pelayanan publik mudah di akses, aspek sarana dan prasarana yang masih kurang. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan marusu kabupaten maros masih tergantung dari jumlah antrian yang ada persepsi masyarakat terhadap keremahan, kesopanan dan kenyamanan sudah tergolong baik.

Kata kunci : Persepsi Masyarakat, pelayanan, Kinerja Pegawai

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya semua manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintahan, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan yang diharapkan karena itu setiap pelayanan yang baik akan menambah kualitas di setiap pelayanan. Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dan dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat

dengan menaati peraturan yang ada. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat mendasar bagi Instansi Pemerintah.

Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintahan kecamatan adalah Kepala camat atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat kecamatan sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan kecamatan. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang kecamatan dijelaskan bahwa Pemerintahan kecamatan adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

kecamatan merupakan satu kesatuan dari wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang mana (dikepalai oleh seorang kepala camat) atau kecamatan merupakan kelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan. Adapun untuk jumlah petugas pelayanan di Kantor kecamatan berjumlah dua belas (12) orang. Untuk pelayanannya berupa : pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, yang melayani masyarakat di Kecamatan Marusu. Dan banyaknya orang yang dilayani dalam kurun waktu sebulan adalah lima sampai dengan sepuluh orang. Persepsi masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan daerah di Kantor kecamatan yang masih cenderung rumit seperti : tidak disiplinnya waktu kerja, dan bagian keluhan tentang ketidak pastian waktu yang diberikan saat ingin memberikan suatu pelayanan.

Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan umum di daerah tersebut. untuk itu, aparaturnya dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti: bisa memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan pada layanan, kepastian pada waktu dan kedisiplinan semua aparaturnya pegawai. Pelayanan masyarakat bisa di katakan efektif apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat pelayanan dengan singkat, cepat,

dan memuaskan. Dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat diperlukan di kehidupan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari kinerja pegawai.

Dalam hal ini maka peneliti tertarik untuk memilih judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor kecamatan marusu, Kecamatan Marusu yang berlokasi di Jl. Poros Pattene – Takkalasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Sesuatu kelompok ataupun perusahaan Apabila mau maju ataupun bertumbuh sehingga dituntut untuk memiliki karyawan yang bermutu. Karyawan yang bermutu maksudnya karyawan yang kinerjanya dapatenuhi sasaran ataupun target yang diresmikan oleh industri. Guna mendapatkan karyawan yang memiliki kemampuan bagus sehingga diharapkan pelaksanaan kinerja.

Dimensi kinerja dapat ditinjau berawal bagian jumlah serta kualitas khusus cocok dengan standart yang sudah diresmikan oleh kelompok ataupun perusahaan wujudnya dapat berkarakter tangible (bisa diresmikan indera ukurnya ataupun standarnya) ataupun intangible (tidak bisa ditetapkan indera ukurnya ataupun standarnya), terkait pada wujud dan cara aplikasi profesi itu. Kinerja yang diperoleh oleh karyawan dalam sesuatu perusahaan dipengaruhi oleh sebagian aspek serta situasi yang bagus itu yang berawal asal pada diri karyawan atau yang berawal dari luar orang karyawan. Menurut Mangkunegara (2013), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari uraian pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sedangkan Dan Menurut Yani (2012), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan.

Kinerja pegawai menurut Boediharjo (2017) dapat diukur berdasarkan empat indikator yaitu:

- a) Efektivitas dan efisiensi yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar, kemampuan untuk memilih peralatan yang tepat dalam mencapai tujuan.
- b) Orientasi tanggung jawab yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan mengevaluasi pekerjaan dengan baik.
- c) Disiplin yaitu sikap atau kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, dan sesuai dengan target yang ditentukan.
- d) Inisiatif yaitu kemampuan untuk bertanya, memberi kritik dan saran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Jones (2002:92) Kinerja dipengaruhi oleh tbeberapa faktor yaitu :

- a) kemampuan pribadi
- b) kemampuan manajer
- c) kesenjangan proses
- d) masalah lingkungan
- e) situasi pribadi
- f) motivasi

Pengertian Masyarakat

Masyarakat ialah sekumpulan orang yang saling bersahabat, pada penyebutan objektif maksudnya silih berhubungan. Sesuatu kesatuan orang bisa memiliki infrastruktur lewat masyarakat- warganya dapat silih berhubungan. Arti masyarakat merupakan insan yang hidup bersama serta tidak terdapat dimensi total untuk menentukan berapa jumlah orang yang wajib ada.

Bagi Emile Durkheim kalau masyarakat ialah sesuatu realitas yang obyektif dengan cara mandiri, leluasa dari individu-individu yang ialah anggota-anggotanya. Masyarakat selaku sekumpulan orang didalamnya terdapat sebagian faktor yang melingkupi. Ada pula unsur-unsur itu merupakan masyarakat ialah orang yang hidup bersama, berbaur guna durasi yang lumayan lama, mereka siuman kalau mereka ialah sesuatu kesatuan, serta mereka ialah sesuatu sistem hidup bersama.

Pengeretian Persepsi

persepsi merupakan bagaimana metode penglihatan seseorang pada memandang sesuatu area khusus dalam mengantarkan konklusi kepada sesuatu objek cocok pada wawasan, pandangan serta observasi alhasil orang itu membuat opini yang tidak serupa dengan orang lain meski objeknya serupa. Persepsi ialah metode penglihatan seorang yang berbeda dengan cara objek yang diamati serta dialami bersumber pada observasi, penjelasan dan pengalaman yang setelah itu direalisasikan dalam skema persepsi yang mencakup indicator penjelasan, tanggapan serta keinginan, gladyensi (2019). Sedangkann menurut Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa persepsi pada sebenarnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang saat memahami informasi tentang lingkungannya melalui penciuman, pendengaran, penglihatan, penghayatan, dan perasaan. Untuk memahami persepsi, Anda harus menyadari bahwa itu adalah interpretasi unik dari situasi dan membuat struktur yang tepat untuknya.

Aspek dalam yang biasanya mensugesti anggapan seseorang yakni semacam :

- a) Pengetahuan ialah sebagian perihal yang dikenal oleh seorang kepada subjek yang hendak dinilainya.
- b) Kepribadian Karakter merupakan metode seorang bereaksi kepada sesuatu perihal, ataupun sanggup dibilang jadi sikap yang diperlihatkan pada memperhitungkan sesuatu subjek.
- c) Perasaan Kondisi hati seorang dalam mengalami sesuatu subjek ataupun estimasi hati (batin) yang dapat pengaruhi evaluasi kepada suatu seperti itu yang dibilang jadi perasaan.
- d) Motivasi kerap pertanda suatu desakan jadi motivator yang berawal dari dalam diri serta berawal luar diri orang yang dikira dengan dorongan esensial dan dorongan ekstrinsik. Motivasi dapat pula pengaruhi persepsi seseorang, disebabkan dalam menuangkan persepsinya kepada sesuatu subjek, seorang pasti mempunyai desakan yang menimbulkan terdapatnya anggapan itu.
- e) Minat ialah kesamaan seorang kepada suatu yang melandasi persepsinya kepada sesuatu subjek.

Sedangkan buat aspek eksternal, perihal ini biasanya dipengaruhi oleh lingkungan seorang seperti:

- a) informasi yang didapat.
- b) Kerangka balik famili.
- c) Kebudayaan dan kebiasaan rakyat setempat

Robbins (2003) menerangkan kalau persepsi ialah sesuatu cara yang ditempuh orang guna mengerahkan serta memaknakan kesan- kesan indera mereka supaya membagikan arti untuk daerah mereka.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini mengenakan tipe penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif berhubungan dengan pandangan atau agama orang yang diperhatikan dan tidak dapat diukur dengan angka. dimana data informasi yang didapat berupa insiden atau peristiwa yang digabungkan dalam tatanan gambar, pemilihan, ataupun lapangan disaat penelitian. Penggolongan metode kuanlitatif yang peneliti gunakan yaitu analisa deskriptif, dimana tujuan dari analisa ini yakni buat mendeskripsikan dengan cara teratur, aktual serta mengenai fakta dan kenyataan dan hubungan antara insiden yang diselidiki ialah seluruh masyarakat yang tengah atau mendapatkan pelayanan publik di kantor kecamatan marusu kabupaten maros yang

berjumlah 4.417 jiwa dengan kadar kepadatan warga sebesar 585,81 jiwa/km Sampelnya adalah tokoh-tokoh yang ada di Kecamatan Marusu , yakni : Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Agama dan Tokoh Perempuan dan juga pegawai Kantor kecamatan.

Dalam teknik pengumpulan data ada beberapa cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data, antara lain : wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan Pada tahap ini adalah kegiatan yang berbentuk menggarap informasi diperoleh dari referensi ataupun dokumen, sesudah itu hendak disusun kedalam suatu riset. Hasil analisa itu dituangkan dalam wujud uraian sebaliknya disaat dikala saat sebelum menulis ketetapan akhir. Semua tahapan-tahapan yang di paparkan diatas akan digunakan periset untuk mempermudah metode riset serta mempermudah dalam metode pengerjaan hasil informasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

- a) Persepsi masyarakat tentang prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Pelayanan yang bagus ialah bentuk pelayanan yang betul-betul membagikan kepuasan pengguna pelayanan. Metode pelayanan yang tidak rumit, gampang dimengerti serta gampang dilaksanakan jadi impian pengguna pelayanan. Metode merupakan jenjang aktivitas yang dicoba dalam cara pelayanan. Kesederhanaan prosedur bisa memudahkan pengguna pelayanan guna memperoleh produk pelayanan yang diperlukan.

Berdasarkan pengamatan prosedur pelayanan terutama pada kemudahan akses dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan oleh masyarakat di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros dapat digambar sebagai berikut :



Gambar 1. Prosedur Pelayanan

Masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan Tidak Mampu, langsung meminta surat pengantar dari RT/RW setempat, seperti yang dikatakan oleh Muhammad Zainuddin selaku Seksi Pemerintahan, wawancara tanggal 28 Oktober 2024 sebagai berikut:

Betul kita mengupayakan dalam melayani warga itu sebaik mungkin, prosedurnya bagi aku gampang warga tiba dengan membuktikan pengantar dari RT ataupun RW serta

mempunyai syarat- syarat, semacam KTP serta KK. setelah itu tiba ke bagian Kepala Urusan Kesos serta Jasa. Prosedurnya sederhana saja tidak rumit, supaya warga gampang mengenakan pelayanan disini. Kendalanya betul masyarakat sedang banyak yang tidak bawa persyaratan mulanya jadi wajib dilengkapi terlebih dahulu sesudah itu balik ke mari lagi. Metode jasa pelayanan di kecamatan dalam perihal tidak rumit, bersumber pada pernyataan ABR (54 Tahun) selaku konsumen pelayanan berkata:

selaku pribadi kala aku mengurus SKTM buat anak aku tidak terdapat halangan serupa sekali, pelayanan di kantor kecamatan marusu baik serta kelangsungannya cepat, wawancara tanggal 28 Oktober 2024.

Sama hal dengan itu pernyataan AM (28 Tahun) selaku pemakai pelayanan berkata Metode tidak rumit metode di camat tidak berbelit belit, wawancara tanggal 28 Oktober 2024. Bersumber pada sebagian statment responden di atas membuktikan kalau Metode pelayanan di kantor camat marusu amat gampang di akses serta memuaskan

- b) Persepsi masyarakat tentang waktu penyelesaian di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Akurasi waktu penindakan pelayanan yakni salah satu pandangan dalam upaya menciptakan kepuasan warga. Warga membutuhkan penanganan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Durasi penanganan ialah durasi yang diresmikan dari pengajuan permohonan ataupun pendataan hingga dengan penanganan pelayanan tercantum aduan. Di kantor camat marusu sudah mempunyai Standar Operasional Prosedur dalam usaha menaikkan mutu pelayanan. Serupa apa yang dibilang Sukeri sebagai Sekcam.

Bila hal lama penindakan pelayanan, terpaut banyak atau tidaknya warga dan apakah warga pula telah menyelesaikan ataupun memenuhi persyaratan sejenis cara yang sudah di tetapkan. Perihal itu disebabkan dalam satu hari pada umumnya kita melayani 5 orang lebih dan mereka datang pada lama yang berbarengan. Jadi mereka harus mengantri seragam dengan urutanya. Yang nyata pak untuk kejelasan durasi kita sesuai dengan skedul yang telah ditentukan pak, karyawan datang mulai jam 08.00-12.00 Durasi indonesia tengah Waktu indonesia tengah untuk jasa, jam 12.00-13.00 Waktu indonesia tengah buat istirahat setelah itu mulai jam 13.00-15.00 Waktu indonesia tengah melayani lagi, wawancara tanggal 1 November 2024

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kejelasan waktu pelayan pada kantor camat marusu cocok dengan agenda pelayanan yang terdapat ialah mulai dari jam 08.00-12.00 Waktu indonesia tengah buat pelayanan, jam 12.00-13.00 Waktu indonesia tengah buat istirahat setelah itu mulai balik pada jam 13.00-15.00 Waktu indonesia tengah. Penanganan waktu yang

nyata ialah perihal yang di idamkan oleh para pemakai pelayanan. Dalam proses melayani warga pengguna layanan pada kantor camat marusu, Karyawan tidak membagikan durasi penindakan yang jelas. Sejenis pernyataan AMB (45 Tahun), menunggu antrianya kalau banyak betul lama tetapi sepanjang ini kala aku mengurus suatu umumnya cepat berakhir, wawancara tanggal 1 November 2024. Dari pernyataan itu para pelanggan layanan cuma disuruh menunggu hingga selesai urusannya sesudah itu di panggil oleh karyawan pada bagian itu. Di dukung pendapat AI (29 Tahun), Pokoknya tiba itukan sudah terdapat dari 08.00-12.00 terus 12.00-13.00 Waktu indonesia tengah rehat esok dilayani lagi, wawancara pada 2 November 2024. Jadi untuk kejelasan lama jasa berasal pada skedul jasa yang telah ditetapkan alhasil untuk lamanya lama penindakan jasa itu terpaut dari banyaknya konsumen pelayanan.

Berasal pada hasil observasi yang telah dicoba pada dasarnya penindakan perihal pada kantor camat pada biasanya berkisar 10-20 menit ataupun perihal, Mengenai itu tidak tertera konsumen pelyanan menunggu antrian, Mengenai itu tidak tertera konsumen pelyanan menunggu antrian, akan tetapi dalam Mengenai ini masyarakat konsumen jasa mempersepsikan kejelasan lama penindakan terbatas dari persyaratan admnistratif masuk hingga berakhir Mengenai sekaligus banyaknya antrian yang terdapat. Anggapan warga hal kejelasan durasi penanganan bisa disimpulkan kalau kejelasan durasi telah cocok agenda pelayanan yang terdapat, Anggapan warga hal kejelasan durasi penanganan bisa disimpulkan kalau kejelasan durasi telah cocok agenda pelayanan yang terdapat, hendak namun buat lamanya penanganan kebutuhan sedang terkait dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

- c) Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik dikantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Sarana serta prasarana pendukung jasa dibutuhkan buat mensupport cara jasa pada masyarakat supaya bisa berjalan dengan mudah. Sarana dan prasarana pendukung jasa berarti untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mengasyikkan buat konsumen layanan di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros. Totalitas alat serta infrastruktur tidak cuma tertuju untuk pengguna jasa, namun pula untuk petugas donatur jasa.

Tabel 1. Hasil Observasi Sarana dan Prasarana

No	Hasil Yang Diamati	Keterangan
1	sarana pemberitaan berbentuk brosure, booklet, leaflet, papan pemberitahuan, seta alat yang lain buat menginformasikan pelayanan	ada
2	Terdapat jadwal penanganan layanan	tertempel dipintu
3	biaya untuk pelayanan	Tidak ada biaya

4	Sarana penyokong pelayanan sudah ada	Kursi dan meja untuk menunggu
5	Kebersihan tempat pelayanan	Bersih
6	Ada perlengkapan modern buat metode pelayanan	Komputer dan telpon
7	Tersedia akses jaringan computer untuk proses pelayanan	Tersedia wifi

Sarana serta prasarana yang ada sedang lumayan sederhana. Sarana serta prasarana dipakai oleh karyawan ataupun masyarakat pengguna layanan.

Bersumber pada penjelasan dari Nur Afdilah bisa dicermati kalau sarana serta prasarana pada kantor kecamatan marusu sedang perlu guna ditingkatkan lagi. Buat sarana serta prasarana yang diadakan buat warga pengguna pelayanan sedang kurang semacam statment dari NM (40 Tahun) yang melaporkan Kalau alat telah mendukung serta cukup mencukupi, tetapi bisa jadi ditingkatkan lagi soalnya kemajuan zaman kan terus menjadi maju serta itu pak papan informasi saya kira itu butuh, tanya jawab bertepatan pada 10 November 2024. perihal itu diperjelas lagi oleh pendapat SA (42 Tahun) yang sudah kerap mengurus, dengan cara jelas menerangkan simpel tetapi lumayan bagus, tanya jawab bertepatan pada 11 November 2024. Dari pernyataan Ibu SA ini dapat ditafsirkan kalau tengah perlu terdapatnya peningkatan keseluruhan sarana serta prasarana yang ada pada Kantor Camat Marusu. Bersumber pada penjelasan yang sudah didapat bisa di simpulkan kalau anggapan warga hal sarana serta prasarana pada kantor kecamatan marusu telah lumayan bagus serta mencukupi meski sedang sederhana.

- d) Persepsi masyarakat tentang keramahan, kesopanan dan kenyamanan pegawai di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Ketersediaan sumber daya manusia yang bermutu amat mempengaruhi kepada hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros wajib memenuhi sopan santun, keramahan serta kenyamanan. Sikap pegawai ialah perihal yang amat dicermati oleh pengguna pelayanan dimana warga pengguna pelayanan bertemu muka langsung dengan pegawai kantor Camat. Berdasarkan penjelasan dari Surianti berlaku seperti Kepala Urusan kesos dan pelayanan menyatakan Jika disini seluruh petugas betul ramah, santun dan senantiasa membagikan yang terbaik buat masyarakat serta menciptakan rasa aman, tidak pilih kasih satu sama lain, wawancara tanggal 23 November 2024

AH (50 Tahun atau Tokoh Wanita) berlaku seperti pengguna pelayanan menyatakan Ramah, senyum terhadap pengguna jasa alhasil kita merasa aman, wawancara tanggal 24

November 2024. Pernyataan itu di dukung oleh statment AWM (49 Tahun atau Tokoh Agama) menyatakan :

Perilaku baik. Meski kadang terdapat yang bisa jadi karena pas lagi padat agenda jadi terkesan mengabaikan. Namun dengan metode keseluruhan bila cocok lagi mereka tidak padat agenda mereka senantiasa ramah serta senyum pada para konsumen layanan, tanya jawab bertepatan pada 25 November 2024.

Dari pernyataan statment itu tindakan pegawai di kantor kecamatan Marusu Kabupaten Maros ramah dalam melayani pengguna pelayanan. Hendak namun terdapat oknum pegawai yang tengah kurang ramah disebabkan lagi padat jadwal. Diperjelas lagi oleh statment AA (43 Tahun) yang dengan nyata memberi tahu bahwa pegawai pelayanan begitu sopan dan beradab. Statment dari berbagai dasar ini membuktikan jika tindakan karyawan di kantor kecamatan Marusu Kabupaten Maros sudah cocok yang diharapkan.

Bersumber pada pernyataan statment di atas dapat diartikan jika persepsi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Marusu Kabupaten Maros mengenai Keramahan serta sopan santun dan kenyamanan dengan cara totalitas ramah serta santun, meski terdapat dari sebagian oknum karyawan yang kurang berlagak ramah. Hal itu disebabkan karyawan bisa jadi lagi terdapat banyak kegiatan.

Pembahasan

Pelayanan publik yang dilakukan di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros mesti berlandaskan pada prinsip- prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam KepMenpan Nomor. 63/KEP/Meter.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Yakni prinsip Kesederhanaan, Kejelasan, Kejelasan Waktu, pada prinsip- prinsip penyelenggaraan jasa khalayak di Indonesia yang diatur dalam KepMenpan No. 63 atau KEP atau M. PAN atau 7 atau 2003 hal Prinsip Biasa Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ialah prinsip Kesahajaan, Kejelasan, Kejelasan Durasi, Ketepatan, Keamanan, Tanggungjawab, keutuhan Alat serta Infrastruktur, Kelapangan Akses, K3 (Ketertiban, Santun beradat, Keramahan serta Kenyamanan). Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik akan memperkirakan gimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, kesempurnaan Sarana dan Prasarana, Keringanan Akses, K3 (Kedisiplinan, Sopan beradab, dan Keramahan) dan Kenyamanan. Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik hendak memperhitungkan gimana penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros dengan merujuk pada sebagian prinsip penyelenggaraan jasa publik itu.

a) Persepsi masyarakat tentang prosedur pelayanan Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Marusu Kabupaten Maros wajib memenuhi prinsip sederhana. Prinsip kesederhanaan ini bisa dimaksud dengan metode jasa warga tidak berkait serta gampang dimengerti. Asumsi responden pada penyelenggaraan pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros mengenai prosedur berbelit belit, secara umum berlandaskan hasil penelitian metode pelayanan pada bagian ini tidak berbelit-belit. Warga pengguna pelayanan pada kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros beranggapan prosedurnya telah jelas serta gampang dipahami. Anggapan responden kepada penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros hal metode gampang dimengerti serta mudah dilaksanakan, Sebagian besar masyarakat konsumen pelayanan sudah mengidentifikasi cara yang terdapat, disebabkan mereka telah lebih dari satu kali memakai pelayanan dengan bermacam misi. Mereka sudah mengidentifikasi cara yang akan dijalani, apabila akan berharap dorongan sejenis peyediaan ketentuan serta administrasi, catatan, dan persyaratan teknis yang lain.

Banyak dari para konsumen pelayanan pada kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros ialah orang yang lebih dari satu kali mengenakan layanan, kebanyakan dari mereka menguruskan kebutuhan individu ataupun keluarganya. Dengan cara keseluruhan anggapan responden kepada penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros perihal kesederhanaan metode pelayanan bisa disimpulkan gampang serta tidak rumit.

b) Persepsi masyarakat tentang waktu penyelesaian di Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros wajib memenuhi prinsip kejelasan waktu penanganan ialah apakah waktu buat membereskan perihal serupa dengan waktu yang dijanjikan. Bersumber pada hasil wawancara yang sudah dicoba mengenai kejelasan durasi pelayanan di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros sesuai dengan jadwal pelayanan yang terdapat ialah mulai dari jam 08.00–12.00 Waktu indonesia tengah buat pelayanan, jam 12.00-13.00 Waktu indonesia tengah buat istirahat setelah itu mulai balik 13.00-15.00 Waktu indonesia tengah. Untuk lamanya pelayanan terkait dari banyaknya jumlah konsumen jasa pada bagian itu. Bila jumlah konsumen jasa banyak kemungkinan hendak lama. Anggapan warga perihal kejelasan lama penanganan bisa disimpulkan kejelasan lama telah cocok agenda jasa yang terdapat, akan namun buat lamanya penindakan keinginan tengah terkait dari banyaknya jumlah antrian yang terdapat.

- c) Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Sarana serta prasarana pendukung pelayanan dibutuhkan buat mensupport cara jasa pada warga supaya bisa berjalan dengan gampang. Alat dan infrastruktur pendukung jasa berarti untuk menciptakan atmosfer yang nyaman buat konsumen layanan di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros. Keseluruhan alat serta infrastruktur tidak cuma tertuju untuk konsumen jasa namun pula untuk aparat donatur jasa. Berasal pada hasil penjelasan yang telah diterima, sarana dan pra sarana di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros tengah memerlukan ditingkatkan lagi. semacam lagi kurangnya papan data atau informasi yang terdapat tidak ditempelkan pada kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Persepsi masyarakat kepada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros hal kelengkapan sarana serta prasarana, bersumber pada penjelasan yang didapat bisa di simpulkan kalau persepsi masyarakat tentang sarana serta prasarana di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros masih kurang. Semacam tempat parkir yang kecil, telepon kantor, bangku menunggu, serta Komputer komputer. sehingga membutuhkan adanya penambahan akumulasi sarana dan pra sarana buat lebih mensupport jasa sejenis pengadaan papan informasi serta penempatan petunjuk yang nyata dengan gampang diamati.

- d) Persepsi masyarakat tentang keramahan, kesopanan dan kenyamanan pegawai di Kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Ketersediaan sumber daya manusia yang bermutu amat mempengaruhi pada hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros wajib penuhi prinsip sopan santun, keramahan serta kenyamanan. Bersumber pada hasil wawancara yang didapat, sikap karyawan di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros ramah dalam melayani konsumen jasa hendak tetapi ada orang atau oknum karyawan yang lagi kurang ramah diakibatkan akan jadwal yang padat.

Persepsi responden kepada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros perihal Keramahan serta sopan santun disimpulkan kalau sikap pegawai ramah, santun serta membuat nyaman meski sedang terdapat dari sebagian oknum karyawan yang kurang bersikap ramah. Hendak namun dengan cara keseluruhan responden melaporkan sikap pegawai kantor Kecamatan Marusu Kabupaten Maros baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan:

- a) Kualitas Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan.
- b) Efektivitas Kerja Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan.
- c) Kualitas Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Kerja Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan.

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka yang dijadikan saran oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

- a) Untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan cara meningkatkan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan kompetensi para pegawai.
- b) Perlu mengoptimalkan proses kerja, pembagian tugas yang jelas dan penerapan sistem manajemen kinerja berbasis target. Dan juga melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa semua prosuder berjalan dengan efisien.
- c) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi permasalahan khususnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcan, H. (2021). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA PANTAI CERMIN KIRI KECAMATAN PANTAI CERMIN. *JURNAL AGRO NUSANTARA*, 1(2), 52-61.
- Ardiansyah, A., & Setiyono, B. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pasca Pemekaran di Kecamatan Ungaran Barat Tahun 2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(2), 101-110.
- Ayolanda, T. A. (2018). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten pasuruan (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).
- Budihardjo, I. M. (2017). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan. Raih Asa Sukses.*
- Gani, F. S. (2014). *Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di*
- Harjianto, H., Marhaeni, S. S., & Widiyanti, L. (2020). Persepsi Masyarakat Desa Bomo Blimbingsari Banyuwangi Tentang Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan

- Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 580-585.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Herida, O. (2013). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KELURAHAN STABAT BARU KECAMATAN STABAT KABUPATEN LANGKAT* (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Hertian, F. F. (2017). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(3), 1074-1087.
- Hutapea, T. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 590-595.
- Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 62-71.
- Komariah, Aan. "Metodologi penelitian kualitatif." (2014).
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Muhdin, M. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(2), 59-66.
- Norhayati, Norhayati. *PERSEPSI MASYARAKAT TEHADAP KINERJA PEGAWAI KATOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAKARANGAN KECAMATAN KUSAN HULU*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2013) Cet Ke-19, Hlm 224.
- Yani, H.M. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.