

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA STASIUN GEOFISIKA KELAS I PALU

Jumarni^{1*}, Muhammad Husain Borahima², Ahmad Sinala³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-01-2026

Disetujui:
28-01-2026

Dipublikasi:
19-02-2026

Kata Kunci:
*Kinerja: Pelayanan Publik;
Kualitas Layanan*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Stasiun Geofisika Kelas I Palu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling terhadap lima informan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum telah meningkat pada aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan pelayanan. Namun aspek ketepatan waktu masih menjadi kendala akibat keterbatasan sarana prasarana, sumber daya manusia, serta jaringan sistem. Oleh karena itu peningkatan dukungan teknologi dan kapasitas SDM diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana kebijakan publik. Kinerja aparatur yang baik akan menghasilkan pelayanan yang responsif, akurat, dan dapat dipercaya masyarakat (Sinambela, 2010). Sebaliknya, kinerja yang rendah akan berdampak pada menurunnya kepuasan publik serta menurunnya kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Stasiun Geofisika Kelas I Palu sebagai unit pelaksana teknis memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi geofisika seperti gempa bumi dan peringatan dini bencana. Informasi tersebut menuntut ketepatan waktu, akurasi data, serta kejelasan komunikasi karena berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Dalam konteks organisasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia, koordinasi kerja, serta sistem manajemen yang diterapkan (Wibowo, 2007).

Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas, jaringan komunikasi, serta kapasitas SDM. Faktor-faktor tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik apabila tidak dikelola secara optimal (Sutrisno, 2016). Oleh karena itu, evaluasi kinerja aparatur menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah berjalan sesuai standar.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Geofisika Kelas I Palu serta mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, baik yang bersifat pendukung maupun penghambat, guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Stasiun Geofisika Kelas I Palu. Informan penelitian berjumlah lima orang yang terdiri dari pegawai dan pihak yang terkait langsung dengan pelayanan informasi geofisika. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan pengetahuan dan keterlibatan terhadap objek penelitian (Singarimbun & Effendi, 2008). Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil****Kecepatan Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia, dukungan teknologi, serta koordinasi antarbagian. Informan menyatakan bahwa sistem manajemen yang baik dan pemanfaatan perangkat lunak pengolahan data mampu mempercepat proses pelayanan.

Ketepatan Pelayanan

Ketepatan waktu menjadi indikator penting karena informasi geofisika bersifat darurat. Informan menjelaskan bahwa keterlambatan distribusi data dapat berdampak pada keterlambatan respons masyarakat terhadap potensi bencana. Pegawai berupaya menjaga ketepatan waktu melalui pengelolaan data yang cepat dan sistematis.

Kemudahan Akses Pelayanan

Kemudahan pelayanan diwujudkan melalui penyediaan layanan berbasis digital sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Informan menyampaikan bahwa akses informasi dapat dilakukan melalui media daring yang telah disediakan.

Keadilan Pelayanan

Prinsip keadilan pelayanan tercermin dari pemberian layanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Informan menegaskan bahwa prosedur pelayanan dilaksanakan secara transparan dan berdasarkan standar operasional yang berlaku.

Faktor Pendukung Kinerja

Faktor pendukung kinerja aparatur meliputi kompetensi pegawai, penggunaan teknologi, koordinasi organisasi, dan komitmen pelayanan. Faktor-faktor tersebut dinilai membantu kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Kinerja

Faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan sarana prasarana, jumlah sumber daya manusia yang terbatas, serta gangguan jaringan sistem. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan dalam beberapa situasi menjadi kurang optimal.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, dukungan teknologi, dan koordinasi kerja. Hal ini sejalan dengan teori kinerja organisasi yang menyatakan bahwa efektivitas kerja ditentukan oleh kemampuan individu serta sistem kerja yang mendukung (Mathis & Jackson, 2001). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi pegawai, tetapi juga pada sistem manajemen yang diterapkan organisasi.

Ketepatan waktu pelayanan menjadi aspek krusial karena layanan informasi geofisika berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Ketepatan pelayanan mencerminkan kualitas

kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai standar waktu yang telah ditetapkan (Prawirosentono, 1999). Keterlambatan informasi dapat mengurangi efektivitas fungsi pelayanan publik serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Kemudahan akses pelayanan melalui digitalisasi menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Pelayanan berbasis teknologi terbukti mampu meningkatkan transparansi, kecepatan, serta jangkauan layanan publik (Gaspersz, 2002). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi strategi penting dalam modernisasi pelayanan publik.

Selain itu, prinsip keadilan pelayanan mencerminkan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas secara objektif dan tidak diskriminatif. Pelayanan yang adil merupakan indikator penting kualitas pelayanan karena menunjukkan integritas dan akuntabilitas institusi publik (Syafi'i, 2003).

Faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan memperkuat pandangan bahwa kinerja aparatur dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi, serta dukungan organisasi (Riduwan, 2004). Keterbatasan sarana prasarana, jumlah SDM, dan gangguan jaringan menjadi hambatan yang berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan. Kondisi ini menegaskan bahwa organisasi publik memerlukan sumber daya yang memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan secara optimal (Sinambela, 2018).

KESIMPULAN

Kinerja aparatur sipil negara di Stasiun Geofisika Kelas I Palu secara umum telah menunjukkan peningkatan terutama pada aspek kualitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama. Indikator pelayanan berupa kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dinilai cukup baik oleh informan. Namun aspek ketepatan waktu masih menjadi kendala utama akibat keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan jaringan sistem pendukung. Faktor-faktor tersebut menghambat optimalisasi pelayanan sehingga diperlukan peningkatan kapasitas SDM serta penguatan infrastruktur teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*. Jakarta: Gramedia.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Riduwan. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia.
- Syafi'i, I. K. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.