



## Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

**Andi Murni**

Program Magister Manajemen, Universitas Fajar

**Nurmadhani Fitri**

Program Magister Manajemen, Universitas Fajar

**Mulyadi Hamid**

Program Magister Manajemen, Universitas Fajar

Korespondensi Penulis: [murniandi378@gmail.com](mailto:murniandi378@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to determine the quality of service for employees in Penajam District, North Penajam Paser Regency and determine the competency of employees in Penajam District, North Penajam Paser Regency. The research method used is a qualitative method. The number of informants was 12 people consisting of 6 sub-district officials and 6 community members. The results of the research show that the quality of service for employees in Penajam District, North Penajam Paser Regency is satisfactory and to improve quality you must pay attention to factors inhibiting and supporting public services, paying attention to procedures for providing services to the community. The competency of Penajam District Employees, North Penajam Paser Regency is quite good and must continue to be improved.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Competence*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dan Mengetahui Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Jumlah informan sebanyak 12 orang terdiri atas 6 orang perangkat kecamatan dan 6 orang warga masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Memuaskan dan untuk perbaikan kualitas harus memperhatikan faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik, memperhatikan prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara cukup baik dan harus terus ditingkatkan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai

### PENDAHULUAN

Kabupaten Penajam Paser Utara adalah sebuah kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Ibu kotanya terletak di Penajam. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di sebelah Utara, sebelah timur berbatasan dengan Selat Makassar dan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Paser serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Barat. Jumlah penduduk kabupaten ini pada tahun 2020 berjumlah 181.349 jiwa, dengan kepadatan 54 jiwa/km<sup>2</sup> (dkp3a,2023)

Penajam Paser Utara merupakan kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Paser (kini Paser) pada tahun 2002. Sebagian dari daerah kabupaten ini dan Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu Kawasan Taman Hutan Raya Bukit Soeharto telah ditunjuk oleh Presiden

Joko Widodo untuk dijadikan lokasi Ibukota Negara (IKN) baru dan telah memiliki payung hukum, seperti halnya Jonggol, Bogor yang ditunjuk sebagai kandidat Ibukota Negara (IKN) oleh Presiden Soeharto pada tahun 1994, tetapi kandas bersamaan dengan runtuhnya rezim Orde Baru. Rencananya lokasi pusat pemerintahan negara akan berdiri di Kecamatan Sepaku yang secara geografis berdekatan dengan Kota Balikpapan (Santika & Kusuma, 2019)

Daerah Penajam Paser Utara secara formal awalnya masuk dalam wilayah Kabupaten Paser, tetapi atas inisiatif dan prakarsa sejumlah masyarakat yang akhirnya mengkristal menjadi sebuah tim yang bernama *Tim Sukses Wilayah Utara Menuju Kabupaten* yang menginginkan agar masyarakat di empat wilayah kecamatan yang ada di wilayah ini dapat hidup lebih aman, makmur dan sejahtera lahir batin, akhirnya tim ini mendesak pada Pemerintah pusat dan DPR-RI untuk menetapkan daerah ini menjadi sebuah kabupaten baru di Kalimantan Timur dan terpisah dari kabupaten induk.

PPU Kabupaten termuda kedua di Kalimantan Timur, Akhirnya setelah melalui perjuangan panjang yang dilakukan oleh masyarakat yang bercita-cita untuk dapat hidup lebih sejahtera dapat tercapai. Ini ditandai dengan terbentuknya Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara secara yuridis formal berdasarkan UU No. 7 tahun 2002 yang berisi tentang *Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara*. Dengan dikeluarkannya Undang-undang nomor 7 tahun 2002 ini, maka empat kecamatan, yakni Kecamatan Penajam, Waru, Babulu dan Sepaku telah resmi menjadi satu dalam wilayah kabupaten, yakni Kabupaten Penajam Paser Utara yang merupakan Kabupaten ke-13 di Provinsi Kalimantan Timur.

Dasar pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan kekuatan empat kecamatan yang mempunyai Visi Misi bersama untuk lebih mandiri dan meningkatkan kesejahteraan bersama. Sehingga sangat penting untuk menelusuri peran organisasi kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara ini.

Tugas pokok dan fungsi kecamatan yakni menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati. Organisasi Kecamatan yang baik dan handal ditentukan oleh SDM yang berkualitas. Pegawai Kecamatan merupakan Sumber Daya yang menentukan kualitas sebuah organisasi kecamatan.

Tugas pegawai kecamatan adalah melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan, Fungsi Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, dan Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Setelah berdirinya Kabupaten Penajam Paser Utara, unsur-unsur pemerintahan mulai dijalankan sesuai dengan kebutuhan daerah. Unsur pembentuk suatu Kabupaten adalah Kecamatan. Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa terdapat empat Kecamatan di Kabupaten Penajam Utara dan telah memiliki struktur organisasi yang lengkap serta telah menjalankan pelayanan publik semenjak pemekaran Kabupaten.

Sistem pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang, untuk dijalankan. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan penyediaan layanan publik oleh instansi pemerintah maupun pemerintah daerah yang mudah, murah dan cepat. Amanah ini tercantum dalam pasal 1 (1) yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan sektor publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Hal tersebut diatur pada Pasal 5 (1) dinyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik Kantor kecamatan berada pada sektor Jasa, yakni melayani masyarakat dalam hal kependudukan, Ijin usaha, domisili dan sebagainya. Pelayanan yang baik membutuhkan standar pelayanan yang baik pula. Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan ujung tombak dalam merealisasikan pelayanan Publik yang baik sehingga dibutuhkan Kompetensi yang mumpuni untuk itu.

Kompetensi sumber daya manusia pada kinerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari gambaran bahwa kompetensi pengetahuan dan keahlian cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan.

Martoyo, 2003 mendeskripsikan pendapat Andersen bahwa secara umum kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang *perform* dan tidak *perform*, ini berarti inti utama dari sistem atau model kompetensi ini sebenarnya alat pembentuk untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Kompetensi selalu mengandung maksud dan tujuan yang merupakan dorongan motif atau *trait* yang menyebabkan suatu tindakan untuk memperoleh hasil kinerja yang baik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di daerah, dandilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (rule and order) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut American Marketing Association yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, Lovelock dalam Hardiyansyah, mengemukakan bahwa “service” adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010) yaitu : a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **Konsep Standar Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point B berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip : a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara, b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau, c. Partisipatif.

### **Konsep Pelayanan Publik Berbasis Information and Communication Technologies (ICT)**

Menurut Young dalam Sangkala (2012) bahwa eGovernment (pemakaian atau penggunaan teknologi informasi) bermakna bahwa pemerintah menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintahan lainnya. Sementara berbagai pihak mendefinisikan e-Government adalah suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan baik kepada pihak

internal maupun eksternal klien bagi keuntungan pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis, definisi lain menyebut e-government yaitu pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area network (WAN), internet, world wide web (WWW), komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, pelaku bisnis, dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk; memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah lebih efisien dan efektif (Sangkala, 2012).

Salah satu pelayanan pemerintah berbasis Information and Communication Technologies (ICT) yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. [1] Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

### **Birokrasi dalam Pelayanan Publik**

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara memiliki misi suci yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya melalui media birokrasi karena itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya, bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, oleh karena itu dituntut untuk senantiasa dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya yang bertujuan untuk membangun profesionalisme dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Inu Kencana. 2003). Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi

negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Zainuddin, 2016).

Selanjutnya, Ahmad (2011), mengemukakan bahwa berkenaan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi telah memberikan andil yang besar. Peran birokrasi yang demikian besar inilah yang dimaknai sebagai birokrasi pemerintah. Santosa (2008) mengemukakan bahwa birokrasi yang berorientasi mampu menciptakan pelayanan yang prima, mengutamakan kemanfaatan daripada hasil, dan berorientasi padatujuan yang telah ditetapkan bersama. Sistem penyediaan pelayanan publik yang biasanya ditangani melalui mekanisme administratif, menjadi suatu penyediaan pelayanan publik yang berdasarkan insentif pasar. Untuk itu, budaya birokrasi harus dapat membangun tumbuhnya budaya demokrasi.

Santosa (2008) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagridan LAN (2007) dijelaskan bahwa terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: 1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah, 2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, 3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat). Konsep pelayanan publik pertama kali diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1995), dalam bukunya "Reinventing Government". Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan sepuluh prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru.

Oleh karena itu, Gaspersz (1994) menegaskan bahwa elemen yang paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat seyogianya dilakukan oleh aparatur birokrasi dalam memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Wasistiono (2003) yang mengatakan bahwa bagi organisasi, "melayani konsumen merupakan saat yang menentukan" (moment of thruts) peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya. Untuk itu, strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan.

Potret birokrasi di Indonesia, baik di tingkat Pusat maupun ditingkat Daerah, sepanjang Orde Baru kerap mendapat sorotan dan kritik yang tajam karena perilakunya yang tidak sesuai dengan tugas yang diembannya sebagai pelayan masyarakat. Sehingga apabila orang berbicara tentang birokrasi selalu berkonotasi negatif. Birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, menghalangi kemajuan, cenderung memperhatikan prosedur dibandingkan substansi, dan tidak efisien.

Warella, Y. (2004) mengatakan bahwa untuk dapat melaksanakan standar pelayanan publik tersebut, para provider and user, harus membuat kesepakatan secara demokratis atau dengan sistem (citizen charter), yang berorientasi visi dan misi pelayanan, standar yang berlakunya (mulai dari jadwal, lamanya pelayanan, ruang pelayanan, alur pelayanan, hak dan kewajiban provider and user, sanksi– sanksi bagi provider and user, sertasaran, kritik, dan metode keluhan yang disampaikan user kepadaprovider. Persepektif ini Zainuddin (2016) menyebutnya sebagai dimensi strategis dalam konsepsi “teori birokrasi transformasional”

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dengan demikian, karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tangible. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### **Kompetensi SDM**

Pengertian Kompetensi menurut para ahli sebagai berikut :

- a. Menurut Boyatzis (1982) kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seorang



individu, yang secara kausal (perubahan dalam satu variabel menyebabkan perubahan yang lain) terkait dengan kinerja kerja yang efektif.

- b. Menurut Perrenaud (2000) Kompetensi adalah kapasitas untuk memobilisasi sumber daya kognitif yang beragam untuk memenuhi jenis situasi tertentu.
- c. Menurut LeBoterf (1998) kompetensi bukanlah dirinya sendiri sumber daya dalam arti mengetahui bagaimana bertindak, mengetahui bagaimana melakukan, atau sikap, tetapi memobilisasi, mengintegrasikan dan mengatur sumber daya tersebut
- d. Menurut Jackson dan Schuler (2003) Kompetensi didefinisikan sebagai “keterampilan, pengetahuan, kemampuan dan karakteristik lain yang dibutuhkan seseorang untuk melakukan pekerjaan secara efektif”.
- e. Menurut Yusoff & Armstrong, (2012), kompetensi sebagai kombinasi dari pengetahuan, pengalaman, sikap/atribut yang produktif dan kombinasi yang tepat dari keterampilan fungsional dan teknis untuk mewujudkan sesuatu.
- f. Menurut People Soft Kompetensi adalah Seperangkat pengetahuan, keterampilan yang terukur dan dapat diamati dan perilaku yang berkontribusi pada kesuksesan dalam pekerjaan/posisi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuandan ketrampilan yang dimiliki.

### **Manfaat Kompetensi**

Manfaat kompetensi dan penggunaannya dalam manajemen sumber daya manusia sangat besar. Saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

- a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

b. Alat seleksi karyawan

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

c. Memaksimalkan produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan dan yang ditampilkan seorang karyawan.

e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

### **Faktor yang mempengaruhi Kompetensi**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

a. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan. Karena pada dasarnya manusia mempunyai jiwa, jadi tergantung seorang manusia itu sendiri apakah jiwanya selaludiasah untuk menjadi

peka terhadap dirinya dan sekitarnya.

b. Keterampilan

Dengan memperbaiki keterampilan, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi. Kecakapan kompetensi dirasa perlu karena pemahaman dan gerak cepat seorang SDM menandakan bahwa SDM tersebut mempunyai kualitas tinggi.

c. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan.

d. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitar. Walaupun dapat berubah. Kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah. Tidaklah bijaksana mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya

e. Motivasi

Motivasi dapat dilakukan dengan memberikan dorongan. Apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

f. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misalnya takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian.

g. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran analitis dan pemikiran konseptual. Pemikiran-pemikiran tersebut akan menimbulkan kepekaan dalam seorang sumber daya manusia bekerja. Karena pengetahuannya tinggi.

h. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut, proses rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi (misi-visi dan nilai-nilai organisasi), kebiasaan dan prosedur, komitmen pada pelatihan dan pengembangan, dan proses organisasi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian kualitatif melalui beberapa tahapan yang dimulai darimerumuskan masalah yang ingin diteliti dan mengumpulkan data yang dibutuhkan secara terinci serta dapat dipertanggungjawabkan. Mengingat pentingnya data penelitian, peneliti perlu mendokumentasikan data tersebut. Data yang terkumpul kemudian dianalisa dan hasilnya disusun dalam laporan rekomendasi.

McMillan dan Schumacher mendefinisikan metode kualitatifsebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasanya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya (Siyoto dan Sodik, 2015:28).

Menurut Hermawan dan Amirullah, "...penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk kata- kata dan tidak menggunakan angka-angka serta tidak menggunakanberbagai pengukuran (dalam Hermawan dan Amirullah, 2016:62)".

Dalam melaksanakan penelitian kualitatif, ada beberapa hal yang harus dilakukan peneliti yaitu mengumpulkan data dan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yang dapat menjelaskan yang terjadi ataudilakukan terhadap obyek penelitian. Mengutip sukidin, "metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah" (dalam Siyoto dan Sodik, 2015:27) .

Lokasi penelitian Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Waktu peneltian Bulan Oktober-November 2023. Kehadiran peneliti menjadi sangat penting karena dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah alat pengumpul data yang utama. Instrumen penelitian adalah alat pengumpul data penelitian. Peneliti berperan aktif, sehingga data yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh peneliti sendiri. Jadi dibutuhkan keahlian untuk memahami konteks penelitian.

Nugrahani, 2014 menyampaikan pendapat Basrowi & Suwandi bahwa berkaitan dengan perannya sebagai instrumen dalam penelitiannya, peneliti kualitatif wajib memenuhi kualifikasi, sesuai ciri-ciri umum sebagai berikut: (1) Responsif dan interaktif (2) Dapat menyesuaikan diri (3) Menekankan keutuhan (4) Mendasarkan diri padaperluasan pengetahuan (5) Memproses data dengan secepatnya (6) Mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan (7) Mencari respon yang tidak lazim dan idiosinkretik.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mencatat setiap data yang diperoleh serta merekam hasil wawancara yang dilakukan untuk menjaga data yang diperoleh tetap utuh yang tentunya sulit dilakukan jikahanya mengandalkan ingatan. Selain observasi, wawancara juga

dilakukan untuk memperoleh informasi dari nara sumber untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian melalui serangkaian pertanyaan yang diberikan secara sistematis dan dijawab oleh nara sumber. Menurut Bogdan dan Biklen, "wawancara ialah percakapan yang bertujuan, biasanya antar dua orang (tetapi kadang-kadang lebih) yang diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan" (dalam Salim dan Syahrudin, 2012: 119). Tujuan peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh data dengan jelas dan konkret mengenai Analisis Pelayanan Publik dan Kompetensi SDM Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten PPU

Pelaksanaan wawancara dan sistematika urutan pertanyaan disesuaikan dengan keadaan responden sebenarnya. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur untuk memberi kejelasan atas data yang telah peneliti peroleh atau ketahui, dan wawancara tidak terstruktur dengan menggunakan pertanyaan panduan yang dikembangkan seiring atau sambil bertanya setelah informan atau nara sumber tersebut menjawab sehingga terjadi wawancara yang interaktif antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan sambil direkam sehingga data yang diperoleh dapat dikonfirmasi kembali.

Selain kedua kegiatan tersebut untuk memperoleh data, pengumpulan data juga dilakukan melalui tinjauan atas dokumen. Menurut Guba & Lincoln (Nugrahani 2014), yang dimaksud dengan dokumendalam penelitian kualitatif adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang dapat digunakan sebagai pendukung bukti penelitian. Dokumen ini menjadi bukti tambahan yang digunakan dalam penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini yaitu data berupa foto, catatan, transkrip, dan sebagainya sebagai pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan melalui proses menganalisis data yang diperoleh dalam susunan kata atau kalimat, membaca dengan teliti data tersebut untuk memperoleh gambaran secara detail, mengidentifikasi data tersebut berdasarkan kesesuaian tema penelitian dan mengabungkan serta meringkas data tersebut dalam laporan penelitian.

Untuk pelaksanaan hal tersebut, metode beragam atau triangulasi digunakan oleh peneliti. Pendapat Moleong (Nugrahani, 2014), "triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data yang bersangkutan".

Dalam penelitian ini, triangulasi dimaksudkan sebagai upaya memperoleh data dengan beragam cara. Triangulasi digunakan karena tidak ada satu metode pengumpulan data atau metode tunggal yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini triangulasi data yaitu data sekunder berasal dari data internal Dinas Perhubungan Kabupaten Penajam Paser Utara. Data utama atau primer dari penelitian ini merupakan hasil wawancara narasumber.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap 12 orang informan yang relevan dengan objek penelitian dan kajian yang dilakukan peneliti. Dalam kajian ini informan dibagi atas dua kategori yakni "warga" untuk menganalisis pelayanan publik, dan "pegawai kantor kecamatan" untuk menganalisis kompetensi sumber daya. Berikut merupakan nama-nama informan dalam penelitian ini :

**Tabel 1 Daftar Nama Informan**

No	Nama/Nip	Pangkat/Gol/Jabatan
1	Maya Segara	Warga
2	Ahmad Zulkarnain	Warga
3	Rismawati	Warga
4	Andi Triwahyudin	Warga
5	Desy	Warga
6	Yulia syabilae maharani	Warga
7	Mahdalena	Sekretaris Lurah
8	Endang Hartati	Kasubang umum
9	Jusriana	Kasubag program dan keuangan
10	Kahar Mashud	Camat penajam
11	Widyanti	Kasi tata pemerintahan
12	Rakhmadi	Seccam penajam

*Sumber: Data Primer Diolah 2024*

Informan yang diperoleh terdiri atas warga sebanyak enam (6) orang dan enam (6) aparat pemerintahan yang terdiri atas mahdalena sebagai sekretaris lurah, endang hartati sebagai kasubag umum kantor camat penajam, jusriana sebagai kasubag program dan keuangan, kahar mashud sebagai camat penajam, widyanti sebagai kasi tata pemerintahan, rakhmadi sebagai seccam penajam.

Hasil kutipan wawancara informan diuraikan berdasarkan perspektif warga dalam menerima pelayanan publik dan perpektif aparaturpemerintah:

Pada hasil wawancara terhadap informan mengenai Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara, dideskripsikan oleh

Maya Sagara :

*"Sumber Daya Manusia"*

dilanjutkan ahmad Zulkarnain, pertanyaan tersebut:

*"Pelayanan Kurang Cepat"*

Rismawati :

*"Jarak Tempuh"*

Andi Triwahyuni:

*"Sumber daya aparatur yang kurang kompeten, lemahnya sistem"*

Desy:

*"Tidak Ada"*

Yulia Syabilae Maharani:

*"Pelayanan"*

Selanjutnya dilakukan mengajukan pertanyaan yang sama pada aparatur pemerintahan, dengan tanggapan jawaban menurut mahdalena:

Hasil penelitian berupa kutipan wawancara diklasifikasikan menjadidua yakni warga masyarakat dan pegawai kecamatan (aparatur pemerintah).

### **Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara**

Penulis mengklarifikasi pelayanan publik dengan mengeksplorasi Kualitas pelayanan di kecamatan penajam paser utara dengan mengeksplorasi jawaban informan pada Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara.

Jawaban informan warga masyarakat mendeskripsikan hal yang berpariatif bahwa hal tersebut ditentukan oleh Sumber Daya Manusia, Pelayanan yang masih kurang cepat, Jarak tempuh, Sumber Daya Aparatur yang kurang kompeten dan masih lemahnya sistem pelayanan. Adapun yang mengatakan bahwa tidak ada kendala pada faktor yang mempengaruhi pelayanan. Sedangkan dari perpektif pegawai mendeskripsikan bahwa hambatan pelayanan publik terletak pada kemampuan pegawai yang kurang cakap, kurangnya syarat kompetensi bagi pegawai yang diterima, faktor geografis penduduk yakni jarak tempuh penduduk yang jauh, sarana dan prasarana dan SDM. Berdasarkan perspektif antara warga masyarakat dan pegawai kecamatan memiliki kesamaan dalam hal faktor penghambat pelayanan publik di kecamatan penajam paser utara.

Setelah membahas faktor yang mempengaruhi pelayanan publik maka tentu memerlukan upaya dalam meminimalisir hambatan yang terjadi. Upaya yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, perpektif warga masyarakat menggambarkan bahwa perlu melakukan peningkatan mutu pelayanan, menempatkan pegawai yang kompeten, memberikan pelayanan di kantor terdekat dengan memberikan akses yang lebih mudah dengan menciptakan layanan-layanan program untuk percepatan pelayanan.

Berdasarkan perspektif pegawai kecamatan memaparkan bahwa perlunya pelatihan operator, melakukan penyebaran informasi kepada Ketua RT agar informasi lebih cepat disampaikan pada masyarakat, meningkatkan kualitas SDM, mengusulkan untuk pemekaran kecamatan dan perbaikan SOTK.

Setelah merancang upaya perbaikan pelayanan publik, penulis mengeksplorasi pertanyaan ke informan tentang prosedur untuk mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Warga masyarakat memaparkan bahwa dengan mendatangi langsung Kantor Kecamatan dengan membawa kelengkapan berkas, melengkapi dokumen sesuai dengan keperluan, mengajukan permohonan untuk perbaikan informasi, dan membuat prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan pemaparan pegawai kecamatan prosedur pelayanan publik yang dilakukan dengan melengkapi dokumen persyaratan, meminta informasi kepada pegawai kantor kecamatan penajam, langsung ke kantor kecamatan dengan melapor ke bagian informasi sesuai keperluan, kemudian masuk ke bagian yang dituju sesuai SOP, melalui SOP yang sudah dilengkapi dari kelurahan/Desa.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan fasilitas. Penulis mendapatkan informasi dari para informan terkait fasilitas di Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup memadai baik dari segi tempat parkir, perlengkapan kantor, ruangan dan lain-lain bahwa jawaban pariatif, ada yang menjawab cukup, sangat baik, dan cukup baik. Dan untuk tempat parkir kurang luas. Jawaban para pegawai mendeskripsikan bahwa fasilitas memadai, sangat memadai, cukup memadai serta sudah memadai. Sedangkan untuk transportasi masih kurang presentatif dan kurangnya sarana transportasi untuk melakukan kunjungan di 23 kelurahan dan desa.

Dalam melakukan evaluasi mengenai pelayanan publik diperlukan umpan balik. Penulis mengeksplorasi tentang mekanisme terhadap pengaduan/ komplain dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan kabupaten penajam paser utara pihak warga menyatakan tidak ada mekanisme untuk melakukan pengaduan dan sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Informan dari pegawai memaparkan tentang mekanisme pengaduan/komplain yaitu pembuktian pengaduan, aksi lanjut dan monitoring pengaduan masyarakat dalam bentuk lisan maupun tulisan lisan, komplain dapat diajukan secara langsung atau bisa lewat web, dapat menggunakan kotak saran, melalui aplikasi SP4N lapor yang dimotori kominfo, sehingga seluruh pengaduan masyarakat bisa direspon secara cepat dan tepat.

Sistem pelayanan publik memerlukan komunikasi dua arah antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik sehingga memberikan dampak pada pelayanan publik pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Informan untuk kategori warga masyarakat menjawab bahwa hal tersebut tidak terlalu berpengaruh. Selain itu ada juga yang mengatakan bahwa sangat berpengaruh dan



sangat baik untuk pelayanan publik, dan ada pula yang beranggapan cukup baik..

Pihak pegawai memberi tanggapan terhadap dampak pelayanan publik pada masyarakat di kantor kecamatan kabupaten penajam paser utara sangat berpengaruh dengan pendidikan pegawainya, dengan penguasaan tupoksi SDM serta sistem digitalisasi pengetahuan yang baik untuk sistem informasi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir (2010) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya:

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- c. faktor keterampilan petugas, dan
- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Faktor-faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

### **Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara**

Kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif dan kepuasan pada masyarakat. Kompetensi pegawai terhadap pemberian pelayanan publik sangat penting. Peneliti menggali informasi kepada informan dengan memberi pertanyaan tentang keterampilan khusus yang harus dimiliki pegawai untuk memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat di kantor kecamatan kabupaten penajam paser utara. Para informan dari kalangan masyarakat menginformasikan bahwa pegawai kecamatan harus mengetahui tentang persyaratan dokumen yang dibutuhkan masyarakat dan menginformasikan sesuai kebutuhan masyarakat untuk memaksimalkan pelayanan publik.

Para pegawai memberikan informasi sejalan dengan jawaban informan masyarakat bahwa untuk memberikan pelayanan secara maksimal, keterampilan khusus sangat dibutuhkan oleh pegawai kecamatan, sehingga pegawai bisa bekerja dengan baik sesuai tupoksi yang diberikan.

Selain kompetensi khusus, kualitas pelayanan publik dicerminkan dengan sikap yang baik para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sikap pegawai di kantor kecamatan kabupaten penajam paser utara dalam menghadapi komplain pelayanan masyarakat berdasarkan respon informan dari kalangan masyarakat menyatakan bahwa pegawai kecamatan

dapat menerima komplain, baik dan sopan, dan ada yang beranggapan bahwa biasa saja.

Tanggapan pegawai terhadap pertanyaan tersebut bahwa para pegawai harus siap menerima masukan dan memperbaiki apa yang disampaikan oleh masyarakat, harus mengayomi masyarakat, menindaklanjuti aduan dan keluhan masyarakat, harus responsif untuk mengevaluasi perilaku yang kurang sesuai dengan standar kinerja.

Jawaban informan baik dari perspektif masyarakat ataupun perspektif pegawai sejalan bahwa keluhan masyarakat harus disampaikan terkait kualitas pelayanan dan pegawai harus menerima serta langsung menindaklanjuti untuk melakukan evaluasi dan perbaikan mutu kualitas layanan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian LeBoterf (1998) kompetensi bukanlah dirinya sendiri sumber daya dalam arti mengetahui bagaimana bertindak, mengetahui bagaimana melakukan, atau sikap, tetapi memobilisasi, mengintegrasikan dan mengatur sumber daya tersebut.

Menurut Jackson dan Schuler (2003) Kompetensi didefinisikan sebagai keterampilan, pengetahuan, kemampuan dan karakteristik lain yang dibutuhkan seseorang untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Menurut Yusoff & Armstrong, (2012), kompetensi sebagai kombinasi dari pengetahuan, pengalaman, sikap/atribut yang produktif dan kombinasi yang tepat dari keterampilan fungsional dan teknis untuk mewujudkan sesuatu.

Dapat dikatakan bahwa perbaikan kualitas mutu pelayanan harus dapat ditindaklanjuti secara cepat ketika ada komplain atau aduan terkait pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Memuaskan dan untuk perbaikan kualitas harus memperhatikan faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik, memperhatikan prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara cukup baik dan harus terus ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ali, V., Sasarani, F., & Hernawati, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Dan Ukm Kabupaten Konawe. 5(2007), 66–77.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- Azmi Fachriyah dan ,Yulyar Kartika Wijayanti, (2021). The Effect of Competency, Compensation and Work Discipline on Employee Performance in Service Division PT. United Motors Center Suzuki Surabaya. *Journal of Applied Management and Business* Volume 2 Issue 1 July 2021 ISSN: 2745-632831.
- Cholisshofi dan Bahiroh, 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (BJB) Cabang Rangkasbitung
- Dkp3a, 2023. Dinas Kependudukan, Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak provinsi kalimantan timur.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2017). *Manajemen SumberDaya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Latief, A., Syardiansah, S., & Safwan, M. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Langsa. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 52–65. <https://doi.org/10.32505/v4i1.1250>
- Maharani, I., & Efendi, S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 13(2), 49–61. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v13i2.505>
- Martini, Ida Ayu Oka, dkk. (2018). The Influence of Competency on Employee Performance through Organizational Commitment Dimension. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 20, Issue 2.
- Pradana Lutfiyanto, R., Huda, N., & Hulmansyah, H. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Guru dengan Organizational Citizenhsip Behavior sebagai variabel mediasi (Study Pada Guru Sekolah Menengah Kejuruan). *JEBA (Journal of Economics and Business Aseanomics)*, 5(2), 144–172. <https://doi.org/10.33476/j.e.b.a.v5i2.1658>
- Rahadi, 2021. *Kompetesnsi sumber Daya Manusia*. CV. Lentera IlmuMadani 2021. Bekasi

- Ramli, A. H., Liana, Y. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Purnama Indonesia Sidoarjo. JOMFekom, 5(1), 153627 [.https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2238](https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2238)
- Santika, R., Kusuma, A. R., & Utomo, H. S. (2019). STUDI TENTANG PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DI KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA.
- Sangkala. 2012. Dimensi-dimensi manajemen public. Ombak, Yogyakarta. Santoso, Pandji. 2008, Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.
- Tahun, R. A., Bunga, M., & Nyoko, A. E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs), 7(2), 147-165.

### **Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik
- UU No. 7 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Kalimantan Timur
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012