

Jurnal

Widya

ISSN 977-2722-7227



Vol. 30 Sept 2023

Mengasah Ilmu, Menambah Wawasan, Menuju Profesional



**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jl. Putri Kembang Dadar No 77 Bukit Besar Palembang Kode Pos 30139
Telp (0711) 440646, 441792 Fax (0711) 445626



**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jl. Putri Kembang Dadar No 77 Bukit Besar Palembang Kode Pos 30139
Telp (0711) 440646, 441792 Fax (0711) 445626

JURNAL WIDYA

Vol. 30, Sept 2023

ISSN 977-2722-7227



SUSUNAN PENGURUS

Pelindung/ Penasehat

Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi
Sumatera Selatan

Penanggung Jawab

Prof. Dr. H.M. Edwar Juliarta, S.Sos.,MM

Editor

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd
Oktavianus Tampubolon, S.H., M.H
Dra. Hj. Srisnawati, M.Si
Dr. Ir. Hj. Eva Novaria, M.Si
Drs. M. Sutalhis, M.Si
Dr. H. Lamazi, S.Pd.,M.Si
Ir. H. Ibrahim Hamid, M.Eng
Dr. Rizki Kartika, S.Psi.,M.Si

Mitra Bastari

Prof. Dr. H.M. Edwar Juliarta, S.Sos.,MM
Prof. Dr. Abdullah Idi, M.Ed
Prof. Dr. Didik Susatyo, M.Si
Prof. Dr. Indawan, M.Pd
Prof. Dr. R. Basuki, M.PA
Prof. Dr. J. Warella, M.PA
Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd
Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si
Dr. Sri Sulastri, S.H.,M.Si
Dr. Endan Swandana, Ph.D

Pengelola

Hj. Aminah, S.E.,M.Si (Redaktur)
Dra. Hj. Efrilia, M.Si (Wakil 1 Redaktur)
Syaruddin, S.Pd (Wakil 2 Redaktur)
Dra. Sugiastuti, S.S., M.M (Penyunting)
Hj. Holijah, S.H.,M.H (Penyunting)
Budi Setiawan Saputra, S.Kom.,M.Si (Web Admin)
Ratih Nur Annisa, A.Md.Li (Web Admin)
Aljum Aji Sulus, S.Tr.Kom (Web Developer)

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Jl. Putri Kembang Dadar No 77 Bukit Besar Palembang Kode Pos 30139
Telp. (0711) 440646, 441792 Fax (0711) 445626



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN
Jl. Putri Kembang Dadar No. 77 Bukit Besar Telp.0711-440646 Fax 0711-445626
P A L E M B A N G

KATA PENGANTAR

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Bersama Kepala Lembaga Administrasi Negara dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 22 tahun 2014 dan Nomor 8 tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka kreditnya, diantaranya ditegaskan bahwa kegiatan Widyaiswara adalah : “ *Membuat karya tulis ilmiah, Penyusunan Bahan Ajar/ Materi Pendukung Modul*”. Sehubungan dengan hal tsb. maka saya menyambut baik atas diterbitkannya : “**JURNAL WIDYA**”.

Jurnal ini kami sambut dan kami hargai, mengingat di satu sisi akan memperkaya wawasan bagi yang bersangkutan dan juga akan menambah kontribusi pengetahuan bagi peserta Diklat. Oleh karena itu Jurnal Widya tersebut dapat dijadikan bahan bacaan bagi yang memerlukannya terutama yang bersangkutan.

Usaha dan Karya semacam ini kiranya dapat dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan perkembangan iptek, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan ketajaman pola pikir yang rasional serta profesional.

Demikian, mudah-mudahan Jurnal ini ada manfaatnya.

Palembang, September 2023
KEPALA BPSDMD
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Prof. Dr. H.M. EDWAR JULIARTHA, S.Sos.,MM
NIP. 197507071997031003
Pembina Utama Madya /IV.d

KATA PENGANTAR

Jurnal Widya merupakan karya tulis ilmiah dari hasil suatu penelitian di sajikan untuk memenuhi atau sebagai kegiatan profesi para widyaiswara di Provinsi Sumatera Selatan pada umumnya dan widyaiswara Indonesia pada umumnya. Jurnal Widya ini diterbitkan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Materi Jurnal ini berisikan uraian-uraian singkat dari hasil pengkajian tentang pelayanan public, Administrasi public, kebijakan public, analisis diklat, dan lain lain, yang telah di susun dan sunting dari berbagai literatur, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu harapan kiranya dapat diterima sesuai dengan harapan kita bersama, yang berisi : **“Internalisasi Nilai –Nilai Etika Aparatur, Evaluasi Program Budaya Membaca Di Sekolah Dasar Negeri 1 Palembang, Review Sibayar Uang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Provinsi Sumatera Selatan, Review Implementasi Quick Response (Qr) Code pada Dokumen Instruksi Kerja Alat-Alat Laboratorium di UPTD. Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyuasin, Review Laporan Aksi Perubahan : Komunikasi, Informasi dan Edukasi (Kie) Sebagai Upaya Awal Pencegahan Stunting di Kabupaten Banyuasin, Implementasi Kebijakan Tata Tertib Pemilihan Kepala Desa di Kecamatan Rantau Panjang Kabupaten Ogan Ilir, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Manajemen Perubahan dalam Organisasi di Era Teknologi Informasi, Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik, Peningkatan Kinerja Melalui Komunikasi Efektif pada Organisasi, Budaya Inovasi Bagi ASN dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Sektor Publik, Hubungan Antara Anemia Selama Kehamilan dan Kelahiran.**

Kepada para Widyaiswara kami sebagai pengurus jurnal berharap kiranya ada tindak lanjut / berkesinambungan dalam melaksanakan kegiatan ini, minimal tiga bulan sekali dapat diterbitkan. Disamping itu kritik dan saran yang sifatnya membangun, tim redaksi akan terima dengan segala senang hati.

Palembang, September 2023

Redaksi

DAFTAR ISI

	Halaman
INTERNALISASI NILAI –NILAI ETIKA APARATUR Sugiastuti	1-11
EVALUASI PROGRAM BUDAYA MEMBACA DI SEKOLAH DASAR NEGERI 1 PALEMBANG Ratna Hustati	12-28
REVIEW SiBAYAR UANG PADA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BALITBANGDA) PROVINSI SUMATERA SELATAN Efrilia	29-33
REVIEW IMPLEMENTASI <i>QUICK RESPONSE (QR) CODE</i> PADA DOKUMEN INSTRUKSI KERJA ALAT-ALAT LABORATORIUM DI UPTD. LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANYUASIN Oktavianus Tampubolon	34-40
REVIEW LAPORAN AKSI PERUBAHAN : KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) SEBAGAI UPAYA AWAL PENCEGAHAN STUNTING DI KABUPATEN BANYUASIN Um Salamah, H. Asmapit	41-54
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA TERTIB PEMILIHAN KEPALA DESA DI KECAMATAN RANTAU PANJANG KABUPATEN OGAN ILIR Mudasir	55-86
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA Suhaila	87-104
MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM ORGANISASI DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI M. Suthalis	105-119
PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK Yuslainiwati	120-139
PENINGKATAN KINERJA MELALUI KOMUNIKASI EFEKTIF PADA ORGANISASI Tri Yusnanie	140-157
BUDAYA INOVASI BAGI ASN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK Hariyati	158-172
HUBUNGAN ANTARA ANEMIA SELAMA KEHAMILAN DAN KELAHIRAN Dewi Sintha, S.ST.M.Kes	173-184

PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Oleh Dr.Hj.Yuslainiwati, S.H.,M.Kes.

Widyaiswara Ahli Utama BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan, e-mail:

d.yuslaini@gmail.com

Diterima : 2 Sept 2023; Direvisi : 23 Sept 2023; Disetujui : 26 Sept
2023

ABSTRAK

Aparatur Sipil Negara memerlukan kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan baik dilingkungan kerja maupun kepada masyarakat. Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Belum semua ASN mengembangkan kompetensi secara maksimal dikarenakan masih ada faktor penghambat sehingga kinerja pelayanan publik di organisasi pemerintah masih dirasakan kurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik baik di dalam internal dan eksternal organisasi. Manfaat: Secara teoritis, bahwa kompetensi kinerja pelayanan publik dapat menjadi acuan bagi ASN dalam melaksanakan profesinya sebagai pelayan publik baik di organisasi pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi pustaka serta literatur-literatur. Penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik saat ini sudah baik, namun masih perlu pengembangan kompetensi dengan meningkatkan pengetahuan melalui Pendidikan ataupun pelatihan, meningkatkan keterampilan dan diikuti dengan perilaku yang baik. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam organisasi pemerintah diperlukan ASN yang kompeten, peralatan yang canggih dan diikuti dengan sikap perilaku yang baik serta selalu melakukan inovasi dan kreativitas untuk kemajuan organisasi.

Kata Kunci : Kompetensi, ASN, Kinerja, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk lebih kreatif dan adaptif serta

kinerja yang lebih efektif dalam memberikan pelayanan , baik pelayanan yang bersifat internal maupun pelayanan eksternal bagi suatu organisasi pemerintah. Saat

ini tantangan dinamika perubahan lingkungan strategis dan era disrupsi karena faktor kemajuan Teknologi Informasi serta kemampuannya dalam rangka melaksanakan tugas pekerjaan atau jabatannya. Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki sifat dan kompetensi dasar, terutama inovasi, daya saing, berfikir kedepan, dan adaptif.

Dalam konteks peran pelayanan publik, ia banyak bergeser orientasinya, dimana pentingnya pelibatan masyarakat dalam penentuan kebutuhan kebijakan dan pelayanan publik (*customer centric*). Antara lain pelibatan masyarakat dalam proses penentuan kebijakan dan layanan publik telah menjadi orientasi penyelenggaraan pemerintahan saat ini (Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tanggal 1 Mei 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024). Pelayanan publik yang prima dan memenuhi harapan masyarakat merupakan muara dari Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi

2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur tentunya diperlukan suatu Inovasi dan kreativitas organisasi harus dapat mengelola perubahan dengan baik.

Pengembangan kompetensi ASN di sektor publik pada saat ini dan di masa yang akan datang harus diarahkan kepada penataan kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. Persoalan utama yang dihadapi pemerintah pada semua tingkatan saat ini adalah karena sebagian besar bertumpu pada lemahnya kemampuan sumber daya manusia aparatur, baik pada level manajer, terlebih lagi pada sumber daya manusia non manajerial.

Pada tingkat atau level manager, kelemahan yang umumnya dihadapi adalah terutama pada kurangnya pemahaman terhadap kualifikasi yang seharusnya dimiliki oleh setiap level manager dalam organisasi. Dalam konteks ini, kualifikasi yang

dimaksud sebenarnya adalah adanya standar kompetensi yang disepakati bersama. Sebagai tolok ukur yang dipakai untuk mengukur kualitas ASN sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur bukanlah dari sudut kompetensi dapat juga dilihat pada lama kerja dan jabatan.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan cita-cita dari negara Kesatuan Republik Indonesia yang sesuai dengan pembukaan UUD 1945. Disamping itu juga sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pengelolaan kebijakan maupun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat dilakukan secara prima (*excellent services*), yaitu transparan, berkualitas, efisien, demokratis dan berkeadilan. Selain itu SDM aparatur perlu beradaptasi dengan Teknologi supaya pelayanan berkualitas.

Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas permasalahan yang dapat dikemukakan pada studi ini adalah belum optimalnya pengembangan

kompetensi ASN dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dari rumusan masalah penelitian diatas selanjutnya dibreak down dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara di Organisasi Pemerintah dalam pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pengembangan kompetensi ASN dalam organisasi pemerintah.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengembangan kompetensi ASN dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dari pengembangan kompetensi ASN dalam organisasi pemerintah.

Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dapat dimengerti dan dipahami, bahwa

kompetensi kinerja pelayanan publik dapat menjadi acuan bagi ASN dalam melaksanakan profesinya sebagai pelayan publik baik di organisasi pemerintah.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis, penelitian ini bermanfaat bagi ASN dalam meningkatkan kinerja pelayanan dalam organisasi pemerintah dan sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya terhadap pengembangan kompetensi ASN sebagai pelayan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi ASN.

Kata “Kompetensi” memiliki banyak pengertian yang masing-masing menyoroti aspek dan penekanan yang berbeda. Pengertian kompetensi yang diajukan oleh masing-masing pengamat didasarkan pada hasil penelitian dan atau pengamatan. Namun pada dasarnya terdapat suatu kesepakatan umum mengenai elemen kompetensi yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan perilaku (*personal attitude*).

Secara teoritis, konsep kompetensi untuk pertama kalinya

dipopulerkan oleh Boyatzis pada tahun 1982 yang mendefinisikan kompetensi sebagai “kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang nampak pada sikapnya yang sesuai dengan kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil yang diinginkan”.

Berdasarkan Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014, Psl. 63 kompetensi integritas yang dibangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang tugasnya.

Menurut Rotwell, kompetensi adalah sebuah wilayah dari pengetahuan atau kemampuan yang kritis untuk produksi ke pengeluaran (*an area of knowledge or skill that is critical for production to outputs*). Kompetensi menurut Rotwell dapat dibedakan menjadi empat yakni:

1. Kompetensi teknis (*technical competence*), yaitu kompetensi mengenai bidang yang menjadi tugas pokok organisasi.

2. Kompetensi manajerial (managerial competence), adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas-tugas organisasi.

3. Kompetensi sosial (social competence), yaitu kemampuan melakukan komunikasi yang dibutuhkan oleh organisasi dalam pelaksanaan tugas pokoknya.

4. Kompetensi intelektual/strategik (intellectual/strategic competence), yaitu kemampuan untuk berpikir secara strategik dengan visi jauh ke depan.

Jenis-Jenis Kompetensi (*The Kinds of Competence*). Kompetensi dapat berupa kelakuan (personal) yang sering yang sering dikenal sebagai kompetensi pribadi, kompetensi dasar kerja atau kompetensi kerja, kompetensi permulaan dan kompetensi pelaksanaan.

Kompetensi manajerial terdiri dari 8 kompetensi yaitu: integritas, kerjasama, komunikasi, orientasi terhadap hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain,

menelola perubahan, pengambilan keputusan.

Salah satu cara pengembangan kompetensi ASN adalah dengan mengikuti pendidikan ataupun pelatihan. Saat ini pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara sudah cukup baik dengan memberikan tugas belajar dan izin belajar, mengarahkan Aparatur Sipil Negara untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, dan lain sebagainya. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum optimal, ini disebabkan karena terdapat factor-faktor penghambat yang ada dalam proses pelaksanaannya.

KINERJA

Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas, serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana “kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik” (Gibson et.al., 2003:171). Kinerja karyawan adalah “prestasi (hasil) kerja karyawan atau pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan (standar, target, atau

kriteria) yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama” Menurut Mangkunegara (2011) : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Timpe (1992), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1) Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya.

2) Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, jenis latihan dan pengawasan (supervise), sistem upah (kompensasi) dan lingkungan sosial.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi

fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, permasalahan dalam pelayanan yang selalu aktual untuk dibenahi secara komprehensif. Dalam New Public Service (NPS) dikemukakan bahwa mereka yang berinteraksi dengan pemerintah bukan sekedar sebagai konsumen, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban. Oleh karenanya menurut Denhardt & Denhardt (2003), dibutuhkan suatu negara demokrasi agar paradigma NPS dapat berjalan dengan baik.

Pada intinya yang ingin disampaikan Denhardt & Denhardt dalam NPS ini bahwa administrasi publik harus (1) melayani warga masyarakat, bukan pelanggan, (2) mengutamakan kepentingan publik, (3) lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan, (4) berfikir strategis, dan bertindak demokratis, (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, (6) melayani daripada mengendalikan, (7) menghargai orang, bukannya produktivitas semata.

Sesuai dengan Undang-

undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi pelayanan barang Publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa

dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dengan demikian pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) berbagai keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya Widodo (2005:163), mengemukakan: Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik,

merupakan indikasi yang dialami oleh masyarakat.

Aspek-aspek pelayanan terletak pada dimensi-dimensi pelayanan seperti pendapat Parasuraman dkk, (1990:23) mengemukakan konsep *servqual*

Maka dapat dikatakan lima dimensi dari Parasuraman, sebagai berikut:

1. *Tangibles*/Benda berwujud/nyata terasa yaitu : penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi).

2. *Reliability*/Keandalan.

(Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat) yaitu :

3. *Responsiveness*/Daya tanggap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;

4. *Assurance*/Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;

5. *Empaty*/Empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Upaya peningkatan kualitas aparatur negara dilakukan dengan memperbaiki kesejahteraan dan

keprofesionalan serta memberlakukan sistem karier berdasarkan prestasi kerja dengan prinsip pemberian penghargaan dan sanksi, meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan negara secara transparan, bersih dan bebas dari penyalahgunaan.

Salah satu cara pengembangan kompetensi ASN adalah dengan mengikuti Pendidikan ataupun pelatihan. Saat ini pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara sudah cukup baik dengan memberikan tugas belajar dan izin belajar, mengarahkan Aparatur Sipil Negara untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, mengikuti ujian kompetensi , mencoba hal-hal yang baru yang sifatnya baik untuk diterapkan baik pada diri sendiri maupun untuk kepentingan organisasi dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi pustaka bertujuan untuk mendeskripsikan atau

menggambarkan fenomena-fenomena yang sesungguhnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan kompetensi ASN dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pada dasarnya kompetensi Aparatur Sipil Negara terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan perilaku (*personal attitude*). Dengan demikian secara umum, kompetensi diartikan sebagai tingkat keterampilan, pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh seorang individu dengan melaksanakan tugas yang ditekankan kepadanya dalam organisasi.

Berdasarkan Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014, Psl. 63 kompetensi integritas yang dibangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang tugasnya:

- 1). Kemampuan berakuntabilitas dalam melaksanakan tugas jabatannya;

- 2).Kemampuan mengedepankan kepentingan nasional dlm pelaksanaan tugas jabatannya;
- 3).kemampuan menjunjung tinggi standar etika publik dalam pelaks. Tugas jabatannya;
- 4).Kemampuan berinovasi untuk peningkatan mutu pelaksanaan tugas jabatannya;
- 5). Kemampuan untuk tidak korupsi dan mendorong percepatan pemberantasan korupsi di lingkungan instansinya;
- 6). Kemampuan menjaga sikap dan perilaku disiplin PNS dalam melaksanakan tugas jabatannya;
- 7).Kemampuan memahami kedudukan dan peran PNS dalam NKRI.

Menurut Rotwell, kompetensi adalah sebuah wilayah dari pengetahuan atau kemampuan yang kritis untuk produksi ke pengeluaran (*an area of knowledge or skill that is critical for production to outputs*). Kompetensi menurut Rotwell dapat dibedakan menjadi empat yakni:

1. Kompetensi teknis (*technical competence*), yaitu kompetensi mengenai bidang yang menjadi tugas pokok organisasi.

2. Kompetensi manajerial (managerial competence), adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas-tugas organisasi.
3. Kompetensi sosial (social competence), yaitu kemampuan melakukan komunikasi yang dibutuhkan oleh organisasi dalam pelaksanaan tugas pokoknya.
4. Kompetensi intelektual/strategik (intellectual/strategic competence), yaitu kemampuan untuk berpikir secara strategik dengan visi jauh ke depan.

Jenis-Jenis Kompetensi (*The Kinds of Competence*). Kompetensi dapat berupa kelakuan (personal) yang sering yang sering dikenal sebagai kompetensi pribadi, kompetensi dasar kerja atau kompetensi kerja, kompetensi permulaan dan kompetensi pelaksanaan.

Dalam rangka Pengisian Jabatan Aparatur Sipil Negara baik struktural maupun fungsional dalam setiap level harus diisi oleh personil yang telah lulus uji kompetensi dan memiliki sertifikasi keahlian.

Kebijakan ini sudah harus wajib diterapkan oleh para pimpinan instansi dan para kepala daerah agar pemerintah memiliki tata kelola pemerintah yang profesional serta akuntabel, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari pemerintah serta mendapatkan pelayanan publik yang prima.

Untuk mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan Pegawai ASN. Pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu (UU No.5 Th.2014)

ASN harus memiliki sertifikasi kompetensi sesuai bidang jabatan yang akan ditempatinya, jika sudah punya berarti bisa menjabat.

Dalam tata kelola organisasi yang baik setiap tahun ASN menerima minimum 20 jam pendidikan baik dalam bentuk diklat, seminar ataupun workshop per tahunnya agar terjaga kompetensi dan kualifikasi ASN tersebut dalam melaksanakan tugasnya, hal ini dilaksanakan dalam rangka mendukung tujuan reformasi birokrasi di Indonesia yaitu

menciptakan *good and clean governance*.

Untuk mewujudkan pelayanan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien, ASN harus bisa membuka akses dengan instansi pemerintah lainnya terutama stakeholder terkait, karena seluruh program kerja pemerintah harus dilaksanakan secara sinergi dengan seluruh instansi pemerintah agar tujuan dan manfaat kegiatan dapat segera tercapai dan memenuhi kebutuhan masyarakat. “Dengan akses yang luas dan sinergi antar instansi pemerintah, reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Reformasi birokrasi merupakan sebuah upaya perubahan mendasar terutama tata kelola pemerintahan dan SDM. “Organisasi pemerintah harus efektif dan efisien, diisi oleh ASN yang profesional, kompeten, serta bersaing,”

Saat ini dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi publik mengacu pada perubahan-perubahan seperti pada perubahan acuan kompetensi, dimana setiap ASN harus memiliki kompetensi

teknis, manajerial serta dalam bidang sosio kultural.

Untuk melaksanakan sebagian tugas pembinaan dan penyelenggaraan penilaian kompetensi Aparatur Sipil Negara, perlu melakukan penilaian kelayakan lembaga penilaian kompetensi instansi pemerintah; bahwa pengisian jabatan pimpinan tinggi, pengangkatan dalam jabatan administrasi, dan jabatan fungsional, serta penyusunan profil Pegawai Negeri Sipil dalam penyelenggaraan manajemen karir melalui penilaian kompetensi dengan menggunakan *Assessment Center* atau metode lain yang dilakukan oleh *Assessor*, perlu dibangun standar penyelenggaraan penilaian kompetensi untuk menjamin mutu hasil penilaian (Peraturan BKN RI NO.26 Tahun 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.38 Tahun 2017 diatur tentang kompetensi Manajerial dan social kultural serta indikator perilaku dalam masing-masing level kompetensi manajerial.

Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan

sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan. Kompetensi Manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi. Kompetensi Sosial Kultural adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang Jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan Jabatan.

Kompetensi manajerial terdiri dari 8 kompetensi yaitu:

Integritas

Seorang ASN harus konsisten berperilaku selaras dengan nilai, norma dan/atau etika organisasi.

Kerjasama

seorang ASN harus mampu menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja

yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas.

Komunikasi

ASN dituntut untuk mampu menerangkan pandangan dan gagasan secara jelas, sistematis disertai argumentasi yang logis dengan cara-cara yang sesuai baik secara lisan maupun tertulis.

Orientasi terhadap hasil

ASN harus mampu mempertahankan komitmen pribadi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas untuk keberhasilan organisasi.

Pelayanan publik

ASN harus mampu dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik secara profesional, transparan, mengikuti standar pelayanan yang objektif, netral, tidak memihak, tidak diskriminatif, serta tidak terpengaruh kepentingan pribadi/ kelompok/ golongan/ partai politik.

Pengembangan diri dan orang lain

ASN harus selalu meningkatkan pengetahuan dan menyempurnakan keterampilan diri; untuk membantu

orang lain untuk mengembangkan potensi dirinya.

Mengelola perubahan

Seorang ASN harus dapat menyesuaikan diri dengan situasi yang baru atau berubah dan tidak bergantung secara berlebihan pada metode dan proses lama, mengambil tindakan untuk mendukung dan melaksanakan inisiatif perubahan.

Pengambilan keputusan

ASN harus mampu membuat keputusan yang baik secara tepat sebagai alternatif pemecahan masalah dan konsekuensinya, serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.

Kemudian ASN haruslah yang mempunyai kompetensi yang harus dikembangkan dengan dasar potensi seseorang. Potensial seorang adalah kepemilikan potensi/kemampuan terpendam (*underlying capabilities*) yang memungkinkan talenta untuk mengembangkan dan menerapkan kompetensi yang diperlukan dalam jabatan target yang sesuai dengan standar kompetensi jabatan.

Saat ini pengembangan kompetensi ASN sudah cukup baik

dengan memberikan tugas atau izin belajar mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, mengikuti uji kompetensi dan lain sebagainya. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum optimal, ini disebabkan karena terdapat factor-faktor penghambat seperti masih kurang motivasi baik dari diri sendiri, ataupun dari pimpinan organisasi, kurang tersedianya anggaranan untuk peningkatan kompetensi ASN yang ada dalam proses pelaksanaannya.

Dengan demikian yang dikatakan Kompetensi bagi seorang ASN adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan, dan perilaku yang perlu dimiliki oleh setiap Pegawai ASN agar dapat melaksanakan tugas secara efektif serta disediakannya anggaran yang cukup di setiap organisasi pemerintah.

KINERJA

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja kualitas

dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(Mangkunegara, 2008: 67).**

Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas, serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana “kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik” (Gibson et.al., 2003:171). Kinerja karyawan adalah “prestasi (hasil) kerja karyawan atau pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan (standar, target, atau kriteria) yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama” (Soeprihanto, 2007:7). Irawan dkk (2007:11) menjelaskan yang dimaksud dengan kinerja (*performance*) adalah “hasil kerja yang bersifat konkrit, dapat diukur, dan dapat diamati. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja bersifat

aktual (riil) sedang tujuan bersifat ideal”.

Menurut Timpe (1992), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1) Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya.

2) Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, jenis latihan dan pengawasan (*supervise*), sistem upah (*kompensasi*) dan lingkungan sosial.

Kinerja karyawan (*job performance*) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Singh et al., 1996) Faustino Gomes (1995) mengatakan performansi pekerjaan adalah catatan hasil atau keluaran (*outcomes*) yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu atau

kegiatan tertentu dalam suatu periode waktu tertentu. Sedangkan pengukuran performansi menurut Faustino Gomes (1995) merupakan cara untuk mengukur tingkat kontribusi individu kepada organisasinya.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, permasalahan dalam pelayanan yang selalu aktual untuk dibenahi secara komprehensif. Pada awal abad ke 21 muncul paradigma baru dalam pelayanan publik yang dikenal dengan *'the New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003).

Dalam NPS dikemukakan bahwa mereka yang berinteraksi dengan pemerintah bukan sekedar sebagai konsumen, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban. Oleh karenanya menurut Denhardt & Denhardt (2003), dibutuhkan suatu negara demokrasi agar paradigma NPS dapat berjalan dengan baik.

Pada intinya yang ingin

disampaikan Denhardt & Denhardt dalam NPS ini bahwa administrasi publik harus (1) melayani warga masyarakat, bukan pelanggan, (2) mengutamakan kepentingan publik, (3) lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan, (4) berfikir strategis, dan bertindak demokratis, (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, (6) melayani daripada mengendalikan, (7) menghargai orang, bukannya produktivitas semata.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi pelayanan barang Publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada

umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Widodo (2005:163), mengemukakan: Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa

depannya sendiri.

Konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan Guster bahwa kualitas pelayanan harus ditekankan pada penyedia jasa pelayanan. Kualitas pelayanan dewasa ini merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan dalam mewujudkan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. Aspek-aspek pelayanan terletak pada dimensi-dimensi pelayanan seperti pendapat Parasuraman dkk, (1990:23) mengemukakan konsep *servqual*

Maka dapat dikatakan lima dimensi dari Parasuraman, sebagai berikut:

1. *Tangibles*/Benda berwujud/nyata terasa yaitu : penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi).
2. *Reliability*/Keandalan.
(Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat) yaitu :
3. *Responsiveness*/Daya Tanggap, Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
4. *Assurance*/Jaminan, Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka

menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;

5. *Empaty*/Empati, Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Pendekatan mutu pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran, adalah Model *Service Quality (ServQual)*. Menurut Parasuraman dan rekan-rekannya (2000:12) yang mengembangkan model ini di, model *ServQual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia, kebijakan pengembangan sumber daya aparatur negara ini telah dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan mulai dari Peraturan Pemerintah (PP) sampai Peraturan Daerah (Perda) dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

Upaya peningkatan kualitas aparatur negara dilakukan dengan

memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalan serta memberlakukan sistem karier berdasarkan prestasi kerja dengan prinsip pemberian penghargaan dan sanksi, meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan negara secara transparan, bersih dan bebas dari penyalahgunaan.

Salah satu cara pengembangan kompetensi ASN adalah dengan mengikuti Pendidikan ataupun pelatihan. Saat ini pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara sudah cukup baik dengan memberikan tugas belajar dan izin belajar, mengarahkan Aparatur Sipil Negara untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, mengikuti ujian kompetensi, mencoba hal-hal yang baru yang sifatnya baik untuk diterapkan baik pada diri sendiri maupun untuk kepentingan organisasi dan lain sebagainya.

SIMPULAN DAN SARAN

Saat ini pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara

sudah cukup baik dengan memberikan tugas belajar dan izin belajar, mengarahkan Aparatur Sipil Negara untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, dan lain sebagainya. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum optimal, ini disebabkan karena terdapat factor-faktor penghambat yang ada dalam proses pelaksanaannya.

Aparatur Sipil Negara memerlukan kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan baik dilingkungan kerja maupun kepada masyarakat. Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki sifat dan kompetensi dasar, terutama inovasi, daya saing, berfikir kedepan, dan adaptif. *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas diperlukan sumber daya manusia yang kompeten, peralatan yang canggih dan diikuti dengan sikap perilaku yang baik serta selalu melakukan inovasi dan

kreativitas untuk kemajuan organisasi.

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk lebih kreatif dan adaptif dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan yang bersifat internal maupun pelayanan eksternal bagi suatu organisasi pemerintah. Aparatur Sipil Negara memerlukan kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan baik dilingkungan kerja maupun kepada masyarakat. Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki sifat dan kompetensi dasar, terutama inovasi, daya saing, berfikir kedepan, dan adaptif. Setiap ASN dapat beradaptasi dengan dinamika perubahan lingkungan dan tuntutan masa depan pekerjaan. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur tentunya diperlukan suatu Inovasi dan

kreativitas organisasi harus dapat mengelola perubahan dengan baik.

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur tentunya diperlukan suatu Inovasi dan kreativitas organisasi harus dapat mengelola perubahan dengan baik. Selain itu SDM aparatur perlu beradaptasi dengan Teknologi supaya pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan dewasa ini merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan dalam mewujudkan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya.

SARAN.

1. Untuk meningkatkan kinerja ASN dalam pelayanan public perlu pengembangan kompetensi dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, mengikuti seminar, dan lain sebagainya. Melakukan Inovasi dan kreativitas untuk meningkatkan kinerja organisasi.

2. Organisasi Pemerntah perlu menyediakan Anggaran dalam peningkatan dan pengembangan kompetensi ASN.

DAFTAR PUSTAKA

A.Dale Timpe. (1992). *Kinerja (Seri Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Faustino C. Gomes (1995) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta

Gibson, Ivancevich Donnelly. 2003. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Terjemahan: Nunuk Adiarni. Jakarta. Binarupa Aksara.

Irawan, Prasetya. 2007. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

Patton, P. 1998, *Pelayanan Sepenuh Hati, Terjemahan Hermes*, Delapatra, Jakarta: Pustaka.

Parasuraman, Zeithaml A. Valerie A., and L.L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.

Pasolong Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*: Bandung: Penerbit Alfabeta.

Rusli Budiman, 2013, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung: Hakim Publishing.

Tjiptono Fandy, 1996, *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta: ANDI OFFSET.

Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang: Bayu Media Publishing.

Wijono, H.D. 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

PERATURAN

Undang-undang Dasar Tahun 1945.
Undang-undang Nomor 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik.

UU No.5 Th.2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan BKN RI Nomor.26 Tahun 2019 tentang Pembinaan Penyelenggara Penilaian Kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 38 Tahun 2017 tentang Kompetensi ASN.