

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**Volume 2, Nomor 4, May 2024, Halaman 380-386****Licensed by CC BY-SA 4.0****E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11212425)****DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11212425>**

Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

Witarti Tamaun¹, Fenti Prihatini Dance Tui², Romy Tantu³^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri GorontaloEmail: witartitamaun@gmail.com¹, Fenti@ung2, romytantu@ung.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik (1) Watak. (2) Motif. (3) Sikap. (4) Pengetahuan dan (5) Keterampilan aparatur dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Gorontalo. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, tampilan data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada karakteristik watak, motif, sikap, pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Gorontalo sudah cukup baik. Tetapi pada pengetahuan dan keterampilan masih perlu peningkatan secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pada karakteristik pengetahuan aparatur masih perlu ditingkatkan lebih lanjut, baik melalui pelatihan, sosialisasi, atau upaya lainnya. Peningkatan pengetahuan aparatur dapat memberikan manfaat seperti layanan yang lebih baik, efisiensi proses, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Pada karakteristik keterampilan teknis aparatur belum merata. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat penguasaan keterampilan teknis di antara aparatur. Aparatur yang lebih muda dan terbiasa dengan teknologi dapat dengan mudah mengoperasikan sistem dan mengurus berkas secara digital.

Kata Kunci: *Kompetensi, Aparatur, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aimed to discover the characteristics of (1) Character. (2) Motive. (3) Attitude. (4) Knowledge and (5) Skills of officers in public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City. This study was conducted using descriptive qualitative. The data were collected using observation, interviews and documentation. Furthermore, the data was analyzed using data collection, reduction, display, and drawing conclusions or verification. The study results showed that the character characteristics, motives, attitudes, knowledge and skills of officials in public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City were quite good. However, the knowledge and skills still need continuous improvement to provide better services to the community. The characteristics of apparatus knowledge still need to be improved further, either through training, outreach, or other efforts. Increasing apparatus knowledge can provide benefits such as better service, process efficiency, and increased community satisfaction. The characteristics of the technical skills of the apparatus were not evenly distributed. It showed differences in the level of mastery of technical skills between officers. Younger people familiar with technology can easily operate the system and manage files digitally.

Keywords: *Competence, Apparatus, Public Services*

Article Info

Received date: 30 April 2024

Revised date: 9 May 2024

Accepted date: 17 May 2024

PENDAHULUAN

Memiliki kompetensi yang lengkap, aparatur sipil negara diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Spencer (2015) kompetensi aparatur mencakup karakteristik personal seperti sifat, motivasi, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang memungkinkan aparatur sipil negara menampilkan kinerja yang superior sesuai tuntutan pekerjaannya. Kompetensi tersebut melandasi dan memprediksi perilaku kerja dan efektivitas kinerja aparatur. Segala kemampuan, kapabilitas, dan karakter yang harus dimiliki oleh setiap pegawai negeri sipil untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan sesuai tanggung jawab dan wewenang jabatannya (Sondang (2017). Undang-Undang

Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang berkerja pada instansi pemerintah. Pegawai instansi pemerintah yang diangkat sebagai pejabat negara dengan masa jabatan, hak, dan kewajiban yang telah diatur dalam peraturan perungan-undangan, serta kode etik yang berlaku bagi profesi aparatur negara (Miftah Thoha 2021).

Pelayanan publik terus berkembang seiring dengan dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) ayat (4) tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keluarnya undang-undang tersebut di harapkan dapat mampu membawa perubahan dalam kompetensi aparatur guna memnuhi pelayanan kepada masyarakat.

Pada hakikatnya, setiap individu memerlukan layanan, karena layanan merupakan aspek yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena berdasarkan pengalaman, pelayanan publik yang selama ini terjadi masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan. Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Abdussamad 2019:74).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DKCS) merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah yang bertugas menangani kegiatan terkait data kependudukan dan catatan sipil. Peraturan ini mulai diberlakukan setelah disahkannya undang-undang otonomi daerah. Dengan adanya kewenangan yang lebih luas dalam menyelenggarakan beberapa bidang pemerintahan, pemerintah daerah dapat mengelola dan memberikan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah membuat suatu pedoman umum menyelenggarakan pelayanan publik yang diatur dalam Permenpan RB no. 36 tahun 2012 tentang standar pelayanan, dan permenpan RB no. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Dengan adanya dasar hukum tersebut, diharapkan pemerintah dan aparatur negara dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, kompetensi yang dimiliki oleh aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan hak-hak kependudukan dan kebutuhan dasar masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, masih belum sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di sektor ini masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh pengetahuan dan keterampilan yang masih perlu peningkatan secara berkelanjutan.

Secara garis besar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo memiliki tugas utama untuk melaksanakan tugas pemerintah dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo juga dimaksudkan untuk mendekatkan dan memudahkan akses pelayanan kepada masyarakat, serta terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, diharapkan masyarakat Kota Gorontalo dapat benar-benar merasakan pelayanan publik di bidang kependudukan yang berkualitas. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik biasanya terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan yang lama dan mekanisme pelayanan yang kurang baik. Kelambatan pelayanan dan kurangnya perlakuan yang adil, dimana pegawai cenderung mengutamakan kerabat dan keluarga mereka sendiri, sehingga proses pengurusan menjadi lebih cepat dan mudah bagi kerabat/keluarga pegawai tersebut. Bentuk pelayanan publik khususnya di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dapat menjadi tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang dilaksanakan. Karena menurut hasil survey kepatuhan terhadap UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia diketahui bahwa pada tahun 2022 Pemerintah Kota Gorontalo hanya mampu memperoleh nilai 54.00-77.00 dengan kategori rendah atau berada pada zona kuning standar pelayanan.

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain: 1) Kurangnya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas, yang terlihat dari banyaknya pegawai yang sering datang terlambat. 2) Lemahnya sistem manajemen pengawasan, yang ditunjukkan oleh minimnya kontrol dari pimpinan terkait teknis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 3) Kapasitas jaringan internet yang tidak memadai, ditandai dengan lambatnya koneksi internet yang tersedia. 4) Minimnya fasilitas penunjang, seperti ruang tunggu pelayanan yang sempit dan terbatasnya pendingin ruangan yang disediakan, sehingga dapat mengurangi kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan.

Berdasarkan masalah tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian secara ilmiah mengenai masalah Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kompetensi

kompetensi melandasi dan memungkinkan seseorang mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya secara efektif untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Landasan yang mendasari seseorang berperilaku dan memberikan kinerja yang unggul ditempat kerja (Suryanto 2024). kompetensi didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, kemampuan, atau karakteristik pribadi yang secara signifikan mempengaruhi kinerja pekerjaan seseorang (Sultana 2020).

Menurut Abdussamad (2014) membagi kompetensi SDM dalam dua tingkatan yakni ada yang tampak dan yang tidak tampak, spencer dan spencer mengilustrasikan seperti gunung es di mana ada yang tampak di permukaan, adapula yang tidak terlihat di permukaan. Kompetensi SDM yang tampak di permukaan adalah Pengetahuan (*Knowledge*) dan Keterampilan (*Skill*), kompetensi SDM yang tidak tampak di permukaan adalah Nilai-nilai (*Srole*), konsep diri (*self image*), karakteristik personal (*traits*), dan motif (*motives*). kompetensi merupakan fondasi bagi kinerja unggul dan keberhasilan individu dalam peran pekerjaannya. Dengan memiliki tingkat kompetensi yang memadai, individu dapat menampilkan kinerja yang optimal dan sesuai harapan di tempat kerjanya.

Standar Kompetensi

Pemerintah telah membuat kebijakan yang mengatur kompetensi bagi aparatur negara. Standar kompetensi pemerintahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2017 tentang Kompetensi Pemerintahan, yang menyatakan bahwa aparatur pemerintahan harus memiliki kompetensi yang mencakup; 1) Kompetensi teknis yang diukur berdasarkan tingkat spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja di bidang teknis, 2) Kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan, 3) Kompetensi sosial budaya yang diukur dari pengalaman kerja yang berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan, 4) Kompetensi pemerintahan yang diukur dari pemenuhan sertifikasi kompetensi pemerintahan yang dibuktikan dengan sertifikat serta dilaksanakan melalui sistem sertifikasi kompetensi pemerintahan.

Manfaat kompetensi bagi organisasi; 1) Mengidentifikasi bakat-bakat terbaik karyawan, 2) Mengembangkan bakat-bakat terbaik, 3) Mempertahankan bakat-bakat terbaik, 4) Menyelaraskan perilaku dengan nilai-nilai organisasi, 5) Membangun budaya organisasi yang kuat, 6) Menciptakan keunggulan kompetitif. (McShane dan Von Glinow 2021). Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, diantaranya; 1) Pengetahuan (*knowledge*), 2) Keterampilan (*skills*), 3) Pengalaman (*experience*), 4) Karakteristik Individu (*individual's Characteristic*). (Sutanto 2018).

Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik menjadi sangat penting dalam memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik merupakan proses manajemen dalam pemerintahan yang melibatkan pengambilan keputusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan dan program-program publik (Michael E. Milakovich dan George J. Gordon 2020). Pengelolaan sumber daya dan personel dalam organisasi-organisasi publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh badan legislatif (Richard J. Stillman 2022).

Menurut Yussa dan Hendry dalam Surita (2015:10) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu:

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi, dll).
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Unsur administrasi merupakan bagian atau unsur yang harus ada dalam setiap kegiatan administrasi. Jika unsurnya tidak lengkap, maka kegiatan administrasi bisa terganggu atau tidak terlaksanakan dengan baik. Menurut The Liang Gie dalam Sjamsudin (2016:17) Unsur-unsur administrasi, yaitu; a) Organisasi b) Manajemen c) Komunikasi d) Kepegawaian e) Keuangan f) Pembekalan g) Tata Usaha h) Hubungan Masyarakat.

Aparatur Sipil Negara

ASN adalah pekerja, pejabat fungsional, serta pengawas profesional yang bekerja sebagai unsur utama sistem pemerintah dan pembangunan nasional. Oleh karena itu dibutuhkan ASN yang profesional, berintegritas, netral, sejahtera, dan berdedikasi tinggi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Korps pegawai negeri baik PNS maupun non-PNS yang mengemban tugas pelayanan publik dan administrasi pemerintahan (Rukmana (2024).

Secara teoritis terdapat setidaknya tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh aparatur negara sebagai representasi pemerintah, tanpa memandang tingkatannya, yaitu; 1). Fungsi pelayanan (*public service function*): Memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2). Fungsi pemberdayaan (*empowerment function*): Memberdayakan masyarakat agar mampu mandiri. 3). Fungsi pembangunan (*development function*): Menjalankan fungsi dalam upaya pembangunan (Ryaas Rasyid dalam Sendy Tambajong, 2017:3).

Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang yang didasari oleh faktor-faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang dimilikinya (Moenir 2017). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah suatu 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.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini karena peneliti akan turun langsung kelapangan untuk mengobservasi masalah serta menganalisis langsung bagaimana fakta di lapangan terkait dengan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dari partisipan dan juga untuk mengamati aktivitas yang terjadi secara saat itu.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan berupa ungkapan ataupun pendapat informan tentang pelayanan dokumen kependudukan, hasil wawancara, dan data yang berasal dari hasil observasi berupa kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Catatan sipil Kota Gorontalo. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

Untuk menjelaskan hasil penelitian dengan serinci-rincinya, gamblang, logis dan rasional tentang konteks dan fokus penelitian agar mudah diterima dan dimengerti oleh orang lain maka teknik analisis data menggunakan model interaktif (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2017) yang secara runtut dilakukan melalui tahapan (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik juga merupakan faktor krusial yang menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu, untuk pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo perlu meningkatkan kapasitas aparaturnya melalui bentuk kegiatan yang relevan dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh aparaturnya.

Setiap pegawai yang bertugas melayani masyarakat harus memahami dengan jelas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam pekerjaannya. Pegawai harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh instansi ataupun lembaga. Selain itu, pegawai pelayanan juga wajib menerapkan etika pelayanan yang tepat dalam berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani. Dengan mematuhi prosedur dan menerapkan etika pelayanan yang benar, pegawai pelayanan dapat mencapai tujuan dan sasaran pekerjaannya, yaitu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Sebagaimana fokus penelitian yaitu untuk meneliti dan mengetahui kompetensi aparatur dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dengan indikator Watak (*traits*), Motif (*Motives*), Konsep Diri (*Self-Concept*), Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*skills*).

1. Watak (*Traits*)

Watak mengacu pada karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Watak dianggap sebagai aspek penting dalam memahami dan memprediksi perilaku manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa watak atau karakter aparatur di kantor tersebut cukup baik. Hal ini merupakan modal positif dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Namun, masih ada perbedaan watak atau karakter pada aparatur. Adanya perbedaan watak atau karakter antar aparatur ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, motivasi kerja, atau mungkin juga faktor kepribadian masing-masing individu.

2. Motif (*Motives*)

Motif (*motive*) merupakan suatu dorongan atau kekuatan internal yang timbul dari kebutuhan, keinginan, atau hasrat dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Motif ini menjadi pendorong utama bagi seseorang untuk bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Hasil Penelitian menunjukkan motif aparatur pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo menunjukkan bahwa motif utama aparatur adalah yakni; a). Rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan publik, b). Profesionalisme dalam bekerja, c). Komitmen terhadap tugas dan kewajiban, d). Semangat dalam melayani masyarakat. Keempat hal tersebut merupakan pendorong utama bagi aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka didorong oleh rasa tanggung jawab, keinginan untuk bekerja profesional, komitmen pada tugas, dan semangat untuk melayani.

3. Konsep Diri (*Self-Concept*)

Konsep diri (*self-concept*) adalah gambaran, pemahaman, penilaian, dan keyakinan seseorang tentang dirinya sendiri yang mencakup berbagai aspek yaitu, a). Aspek fisik. b). Aspek psikologis. c). Aspek sosial. d). Aspek emosional. e). Aspek kemampuan/kompetensi. Konsep diri ini terbentuk melalui serangkaian pengalaman hidup sejak kecil, interaksi dengan lingkungan sosial, penilaian dari orang-orang terdekat, prestasi dan kegagalan yang dialami, serta proses belajar tentang diri sendiri secara berkelanjutan. Luthans & Doh (2018) mengatakan konsep diri sebagai totalitas cara individu melihat dirinya sendiri, termasuk sikap, pengetahuan, dan penilaian tentang kemampuan, keterampilan, penampilan, dan nilai-nilai pribadinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap aparatur cukup hormat dan baik. Jika ada keluhan atau masalah, mereka dapat menanggapi dengan baik. Mereka mendengarkan dengan seksama dan berusaha membantu mencari solusi tanpa

adanya perlakuan diskriminatif dan tanpa membedakan latar belakang. Mereka melayani semua orang secara adil dan setara. Sikap seperti ini sangat penting bagi aparatur/petugas pelayanan publik. Ini mencerminkan profesionalisme, integritas dan komitmen mereka untuk melayani masyarakat dengan baik tanpa pandang bulu.

4. Pengetahuan (Knowledge)

Pengetahuan merupakan hasil dari proses mengetahui sesuatu melalui pembelajaran, penemuan, atau penelitian. Kumpulan informasi, fakta, prinsip, konsep, atau keterampilan yang diperoleh melalui pengalaman atau pendidikan. Pengetahuan mengacu pada informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu. Misalnya, tingkat pengetahuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam bidang spesifik. Pengetahuan dapat diperoleh melalui berbagai cara, seperti membaca, mengamati, mendengarkan, atau mempraktikkan sesuatu. Pengetahuan menjadi dasar bagi keterampilan, kemampuan, dan keahlian seseorang dalam bidang tertentu. Kimiz Dalkir (2021) menyatakan bahwa pengetahuan adalah informasi yang telah diproses oleh individu melalui pemahaman, pembelajaran, dan pengalaman, serta diterapkan untuk memecahkan masalah atau mengambil keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan aparatur tentang regulasi, prosedur, dan informasi pelayanan sudah cukup baik. Ini mengindikasikan bahwa aparatur memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan, tata cara, dan informasi yang terkait dengan layanan yang mereka berikan. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan. Ini berarti bahwa pengetahuan aparatur masih dapat ditingkatkan lebih lanjut, baik melalui pelatihan, sosialisasi, atau upaya lainnya. Peningkatan pengetahuan aparatur dapat memberikan manfaat seperti layanan yang lebih baik, efisiensi proses, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengetahuan aparatur, serta mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan atau pembaruan pengetahuan.

5. Keterampilan (Skills)

Keterampilan (Skills) merupakan kemampuan atau keahlian seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau tugas dengan baik dan efisien. Keterampilan dapat diperoleh melalui proses pembelajaran, pelatihan, atau pengalaman langsung. Secara umum, keterampilan berfokus pada kemampuan spesifik, baik fisik atau mental, yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan baik dan efektif. Keterampilan melibatkan kombinasi pengetahuan, kemampuan, sikap, dan pengalaman praktis yang diperoleh melalui pelatihan atau praktik. Keterampilan digambarkan sebagai kombinasi dari pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien (Sholeh A. Alsamani 2021).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa keterampilan teknis aparatur belum merata. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat penguasaan keterampilan teknis di antara aparatur. Aparatur yang lebih muda dan terbiasa dengan teknologi dapat dengan mudah mengoperasikan sistem dan mengurus berkas secara digital. Ini mengindikasikan bahwa aparatur yang lebih muda cenderung lebih mahir dalam penggunaan teknologi dan sistem digital. Sebaliknya, ada kemungkinan aparatur yang lebih senior atau yang kurang terpapar dengan teknologi mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan berkas digital. Kesenjangan keterampilan teknis ini dapat menimbulkan beberapa tantangan seperti; a) Perbedaan kecepatan dan efisiensi dalam penanganan tugas, b) Potensi kesalahan atau ketidakakuratan dalam penggunaan sistem digital, c) Kesulitan dalam berbagi informasi dan berkoordinasi antar aparatur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dengan indikator Watak, Motif, Konsep Diri, Pengetahuan, dan Keterampilan sudah cukup baik. Sebagian besar aparatur di kantor tersebut memiliki watak/karakter yang cukup baik, yang merupakan modal positif dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Adapun yang menjadi motif utama aparatur dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat yaitu, 1). Rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan publik. 2). Profesionalisme dalam bekerja. 3). Komitmen terhadap tugas dan kewajiban. 4). Semangat dalam melayani masyarakat. Aparatur pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo memiliki konsep diri yang baik dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, pengetahuan aparatur sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Keterampilan teknis aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo belum merata. Terdapatnya perbedaan tingkat penguasaan keterampilan teknis di antara aparatur. Aparatur yang lebih muda dan terbiasa dengan teknologi cenderung lebih mahir dalam mengoperasikan sistem dan mengurus berkas secara digital. Sebaliknya, ada kemungkinan aparatur yang lebih senior atau kurang terpapar teknologi mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan berkas digital. Kesenjangan keterampilan teknis ini dapat menimbulkan tantangan, seperti perbedaan kecepatan dan efisiensi dalam penanganan tugas, potensi kesalahan atau ketidakakuratan dalam penggunaan sistem digital, kesulitan dalam berbagi informasi dan berkoordinasi antar aparatur.

SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, terdapat beberapa hal yang perlu di sarankan dalam penelitian ini yaitu, 1). Meningkatkan sikap ramah dan peduli seluruh aparatur dalam melayani masyarakat. 2). Memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi watak/karakter aparatur. 3). Menganalisis lebih lanjut area-area pengetahuan yang masih perlu ditingkatkan. 4). Merancang program atau kegiatan yang tepat untuk meningkatkan pengetahuan aparatur secara berkelanjutan. 5). Melakukan pemetaan keterampilan teknis aparatur secara lebih terperinci, kemudian merancang program peningkatan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing aparatur.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2014). *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Abdussamad, Zuchri. 2019. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Alsamani, S. A. (2021). *Pengembangan Keterampilan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dalkir, K. (2021). *Knowledge Management in Theory and Practice* (4th ed.). Cambridge: MIT Press.
- Luthans, F., & Doh, J. P. (2018). *International Management: Culture, Strategy, and Behavior* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational Behavior* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Milakovich, M. E., & Gordon, G. J. (2020). *Public Administration in America* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, Lyle M. Jr. 2015. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Asia Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stillman, R. J. (2022). *Public Administration: Concepts and Cases* (12th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sultana, N. (2020). *Competency Mapping and Development in Organizations*. New Delhi: SAGE Publications.
- Suryanto. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Sutanto, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Integratif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thoha, M. (2021). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.