



Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango

The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa, Bone Bolango Regency

Romin Kalepo¹, Mochammad Sakir², Ahmad Risa Mediansyah³

¹²³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Correspondent Author: Email: mohammad.sakir71@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan public, sementara kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, namun tidak signifikan. Walaupun demikian, arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi kerja pegawai, akan membuat pelayanan publik semakin berkualitas. Di samping itu, sikap dan kompetensi kerja secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial/sendiri, sikap memiliki pengaruh yang paling dominan, dan kompetensi kerja tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

Kata kunci : sikap; kompetensi kerja; kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of attitudes and work competencies on the quality of public services at the Office of Camat Suwawa, Bone Bolango Regency. This study uses a survey method with a quantitative approach. Quantitative approach is defined as a research method based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, data collection using research instruments, data analysis is quantitative/statistical, with the aim of testing predetermined hypotheses. The number of samples in this study were 38 people. The method of data analysis using multiple regression analysis. The results showed that attitude had a significant effect on the quality of public services, while work competence had an effect on the quality of public services, but not significantly. However, the positive direction of influence indicates that the higher the employee's work competence, the higher the quality of public services. In addition, attitudes and work competencies simultaneously/together have a significant effect on the quality of public services. Partially, attitude has the most dominant influence, and work competence does not significantly affect the quality of public services at the Office of Camat Suwawa, Bone Bolango Regency.

Keywords: attitude; work competence; quality of public services.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Olehnya itu, aparatur negara yang bertugas di organisasi pemerintahan, harus memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Sebuah organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien dapat memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien memiliki ciri-ciri antara lain, memiliki transparansi dalam pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, prosedur pelayanan yang sederhana, biaya pelayanan yang sangat murah, tidak terdapat diskriminasi dalam pelayanan. Semuanya itu akan terwujud jika semua aparatur menunjukkan sikap dan memiliki kompetensi kerja yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur negara adalah abdi masyarakat mempunyai tugas dan fungsi. yaitu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah bergantung bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Sikap kerja yang tampak dalam organisasi menunjukkan bahwa seseorang membutuhkan bantuan untuk sampai kepada pertimbangan-pertimbangan yang baik. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor sikap dan kompetensi kerja aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik, akan terlihat dari cara dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan publik. Organisasi kecamatan sebagai organisasi lokal yang sangat dekat dengan lingkungan masyarakat, keberadaannya sangat ditentukan oleh penerimaan masyarakat. Tingkat penerimaan masyarakat tersebut sangatlah ditentukan oleh sejauhmana tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksudkan di sini adalah bagaimana organisasi kecamatan memberikan kemudahan di dalam mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan kekuatan atau urat nadi kehidupan organisasi. Semakin baik perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pandangan masyarakat terhadap organisasi tersebut akan semakin baik.

Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango sebagai pusat kegiatan pemerintahan di wilayah Kecamatan Suwawa, dituntut untuk meningkatkan efektifitas pelayanan melalui sikap dan kompetensi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan Publik yang diberikan aparatur pemerintah di Kantor Camat Suwawa, cenderung kurang maksimal. Proses pelayanan yang terkesan berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lambat,

ketidakramahan para pelayan masyarakat dan wajah para pelayan masyarakat yang jarang sekali tersenyum adalah gambaran yang akan terlintas bagi para pencari pelayanan publik menjadi gambaran sehari-hari. Permasalahan lain yang tampak, hasil kerja sebagian pegawai kurang efektif dan kurang efisien, petugasnya kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab, bekerja cukup lambat karena kompetensi kerja yang kurang, dan lain-lain. Dengan sikap pegawai yang seperti ini, akan menghambat kebijaksanaan pemerintah dalam upaya menciptakan sistem pelayanan yang mudah, murah dan cepat serta pemerintah yang bersih dan berwibawa. Semua masalah tersebut bisa dikatakan sebagai suatu ketidakramahan birokrasi. Dalam keadaan ini, definisi pelayanan publik menjadi tidak bermakna karena kata tidak adanya unsur pelayanan.

Di samping sikap tersebut, ada faktor lain yang tidak kalah penting yang menciptakan kualitas pelayanan publik yang rendah, yaitu kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya. Padahal kompetensi pegawai merupakan prasyarat utama seorang pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Banyak sekali dijumpai pegawai yang menempatkan posisi-posisi jabatan tidak sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, keahlian dan latar belakang pendidikan yang relevan. Hal tersebut menyebabkan banyak pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja, karena mereka tidak ahli di bidangnya, bahkan ada yang tidak tahu apa yang harus dikerjakan.

Hasil penelitian Dwiyanto, dkk pada tahun 2016 di beberapa Provinsi menemukan bahwa kualitas pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih sangat jauh dari yang diharapkan terutama dilihat dari aspek-aspek akuntabilitas, responsivitas, orientasi pada pelayanan, dan efektifitas pelayanan. Hal tersebut antara lain ditunjukkan dengan masih sering diabaikan kepentingan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik; norma dan kriteria pelayanan publik masih ditentukan oleh prosedur dan juklak; masih lemahnya kemampuan birokrasi pemerintah dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa; keseriusan pemerintah menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku birokrasi birokrasi publik masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan energi yang dihabiskan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat terbatas (Walangitan, 2017: 2).

Rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut sangat mudah dipahami mengingat birokrasi saat itu menjadi instrument yang efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya. Birokrasi publik lebih menempatkan dirinya lebih sebagai penguasa daripada pelayanan masyarakatnya. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Selain itu, tingginya budaya paternalistik telah ikut memperburuk sistem pelayanan publik. Hal ini diperparah lagi dengan masih rendahnya kompetensi kerja aparatur pemerintah kecamatan.

Dwiyanto (2016), menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) permasalahan yang teridentifikasi dalam meningkatkan kapasitas pegawai Aparatur Sipil Negara berkelas dunia, yaitu sebagai berikut: a) wawasan sempit, silo mentality, inward looking, b) standar kompetensi, kode etika dan perilaku tidak jelas, imparialitas

rendah; c) integritas dan disiplin rendah; d) motivasi rendah; dan e) budaya pelayanan rendah. Permasalahan dan kelemahan tersebut menuntut pelaksanaan reformasi khususnya di bidang aparatur negara yang lebih populer disebut dengan reformasi birokrasi.

Dengan demikian, aspek sikap dan kompetensi kerja aparatur merupakan dua hal yang terkait dengan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Pada prinsipnya bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat, yang diinginkan ialah kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian, setiap jenis pelayanan suatu organisasi tentu mempunyai kriteria dan kualitas tersendiri. Untuk mencapai hal tersebut, maka organisasi perlu menciptakan kemampuan Sumber daya Manusia yang mempunyai kapabilitas dan integritas yang mampu bersaing secara global dalam mencapai tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian adalah:

1. Apakah sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango?
2. Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango?
3. Apakah sikap dan kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango?

II. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, yang berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan, sikap, atau opini tentang pengaruh sikap, kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Camat Suwawa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Adapun, teknik pengumpulan data dalam metode survey, yaitu teknik kuesioner (Indriantoro, 2012: 54). Setelah semua data penelitian terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan regresi Linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel sikap (X1) dan kompetensi kerja (X2) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Besarnya pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango,

diperoleh melalui hasil uji regresi yang dilakukan berdasarkan indikator sikap (yang meliputi orientasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sikap disiplin, sopan dan ramah, dan respon dan tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelayanan) (Rahayuningsih, 2008: 82); indikator kompetensi kerja (yang meliputi pengetahuan dan keterampilan) (Wibowo, 2012: 86; McAshan dalam Sutrisno, 2010: 203)); dan indikator kualitas pelayanan publik (yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*empathy*) (Fitzsimmons dalam Riduwan, 2014: 249).

Uji regresi dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan sekaligus untuk menjawab tiga hipotesis, yakni sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango; kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango; dan sikap dan kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

Hasil uji regresi terhadap variabel yang menjadi permasalahan menunjukkan bahwa dari dua variabel bebas yang ada, ternyata hanya variabel sikap yang berpengaruh secara signifikan, dan kompetensi kerja tidak berpengaruh secara signifikan. Walaupun demikian, hasil uji regresi tersebut tetap mampu menunjukkan bahwa variabel kompetensi kerja yang tidak berpengaruh secara signifikan, juga berperan menjelaskan adanya makna hubungan/pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini bermakna bahwa jika kompetensi kerja ditingkatkan, maka kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, akan ikut meningkat.

Hasil pengujian terhadap masing-masing variabel, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pengaruh sikap terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango

Berdasarkan kerangka konsep yang dibangun, variabel sikap memiliki tiga indikator, yaitu orientasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sikap disiplin, sopan dan ramah, dan respon dan tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelayanan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial (sendiri), sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini dibuktikan dari besaran nilai koefisien 0,556 atau sebesar 55,6%, yang dianggap signifikan yang ditunjukkan pada uji t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari pada nilai kritis 0,05. Apabila nilai tersebut (0,556), ditransformasikan ke dalam kriteria kuat lemahnya pengaruh X ke Y, maka akan berada pada rentang $> 0,5 - 0,75$, yang berarti menunjukkan pengaruh yang kuat.

Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa

Kabupaten Bone Bolango, terbukti. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada, sekaligus menguatkan pandangan Rahayuningsih (2008:381), yang memandang bahwa sikap adalah cerminan diri seseorang yang terwujud melalui perilaku orang itu sendiri. Disini terlihat sikap yang ditunjukkan pegawai dan persepsi masyarakat mengenai sikap pegawai itu sendiri berimbas pada penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan publik. Hasil pengujian ini bermakna bahwa, variabel sikap (orientasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sikap disiplin, sopan dan ramah, dan respon dan tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelayanan), merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dan bersinergi mampu membentuk kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka sebaiknya sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, harus senantiasa diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Sikap seorang pegawai dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga seorang pegawai harus dapat memberikan sikap terbaiknya dengan tujuan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik. Sikap pegawai di Kantor Camat Suwawa harusnya dibarengi dengan kebijakan instansi tersebut, sehingga pegawai mempunyai ciri khas dalam bersikap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

b. Pengaruh kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango

Variabel kompetensi kerja diukur berdasarkan dua (2) indikator, yaitu pengetahuan dan keterampilan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, kompetensi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini dibuktikan dengan besaran nilai koefisien korelasi sebesar 0,366 atau sebesar 36,6% yang dianggap tidak signifikan yang tercermin pada angka signifikansi sebesar 0,015 yang lebih besar dari nilai kritis 0,05. Namun, hasil uji regresi menunjukkan bahwa kompetensi kerja yang tidak berpengaruh secara signifikan tersebut, juga berperan dalam menjelaskan adanya makna hubungan/pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanda positif pada persamaan regresi yang terbentuk, yang mempunyai arti bahwa apabila nilai tersebut ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil pengujian terhadap hipotesis kedua menyatakan bahwa kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, terbukti walaupun pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini berarti ada kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan pandangan Wibowo (2012: 325), yang menyatakan kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antara kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga

menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggungjawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Sudarmanto, 2009:46; Spencer dan Spencer dalam Yuniarsih & Suwatno, 2009: 23).

Peran kompetensi sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik, tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan. Mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Seringkali organisasi pemerintahan berjalan kurang efektif dan kurang efisien, petugasnya kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab, bekerja cukup lambat, dan lain-lain. Salah satu penyebabnya adalah adanya aparatur pemerintah yang kurang kompeten di bidang pekerjaannya. Sering kali penempatan pegawai serta pemberian tugas dan fungsi tidak sesuai dengan kompetensi yang di miliki pegawai itu sendiri, yang cepat atau lambat akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pamudji (2014:21) mengatakan bahwa seseorang yang berkompoten dalam melaksanakan suatu pekerjaan, berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, sehingga akan melakukan pekerjaan pelayanan publik dengan mempergunakan keahliannya itu sehingga menghasilkan pelayanan publik yang baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

c. Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango

Secara keseluruhan, hasil pengujian pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari perhitungan R Square, yang menunjukkan angka 0,783 atau 78,3%. Bila angka tersebut ditransformasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X ke Y, maka berada pada kategori kuat. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango adalah sebesar 78,3%. Adapun sisanya sebesar 21,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Dengan kata lain, besar variabilitas pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, dapat diterangkan dengan variabel sikap dan kompetensi kerja sebesar 78,3%, sedangkan pengaruh

sebesar 21,7% dipengaruhi faktor lain di luar model. Hal ini berarti hipotesis ketiga yang menyatakan sikap dan kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, ternyata terbukti.

Hal ini menunjukkan terjadinya kesesuaian data lapangan dengan pandangan Koo, Koo dan Tao, yang diadaptasi Winarni (2014: 68), yang menyatakan bahwa banyaknya kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, responsif, dapat dipercaya dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia, terutama sikap pegawai pemerintah yang berada di lini terdepan pelayanan. Sikap pegawai adalah salah satu unsur yang paling rentan di organisasi. Dianggap rentan karena sulit untuk diduga, dan sikap pegawai sangat berpengaruh terhadap upaya perbaikan dan sertifikasi yang diinginkan organisasi. Adapun, kompetensi kerja menurut Wibowo (2012: 86), ialah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap pekerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Selanjutnya Masdar, dkk (2009: 114) menyatakan bahwa konsep kompetensi kerja merupakan karakteristik personal (*skill, knowledge, trait, motive*) yang menuntun perilaku ke arah pencapaian kinerja yang diharapkan. Sebagai contoh tentang kompetensi adalah "*conceptual thinking*", yang dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk dapat menemukan solusi secara efektif dengan melakukan pendekatan yang holistik, abstrak, atau dengan menggunakan perspektif teoritis.

Pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai di Kantor Camat Suwawa, pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pegawai sebagai manusia, suasana batin dan psikologis seorang pegawai sebagai individu dalam masyarakat organisasi yang menjadi lingkungan kerjanya sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin itu terlihat dalam semangat atau gairah kerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja.

IV. KESIMPULAN

Simpulan dari peneltiain ini adalah sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin baik sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik. Kemudian, kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, namun tidak signifikan. Walaupun demikian, arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi kerja pegawai, akan membuat pelayanan publik semakin berkualitas. Adapun, sikap dan kompetensi kerja secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Secara parsial/sendiri, sikap memiliki pengaruh yang paling dominan, dan kompetensi kerja tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.; Sehubungan dengan itu, diajukan saran bahwa Camat Suwawa sebaiknya lebih meningkatkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap pegawai dalam suatu organisasi harusnya dibarengi dengan kebijakan pimpinan, sehingga pegawai mempunyai ciri khas dalam bersikap kepada masyarakat. Setiap pimpinan juga harus memberikan teladan kepada setiap bawahannya. Peraturan yang dibuat seharusnya menjadi cerminan dari sikap pemimpin, kebiasaan baik pimpinan akan menurun ke stafnya atau bawahannya. Dari aspek kompetensi kerja pegawai dapat dijelaskan bahwa, tidak signifikannya pengaruh kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik, memberi indikasi bahwa pengetahuan dan keterampilan bagaimanapun tingginya, tidak memberi jaminan seseorang akan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Olehnya itu, pengembangan pengetahuan dan keterampilan pegawai perlu terus dilakukan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai yang sesuai dengan bidang tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2016). Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. PSKK-UGM: Yogyakarta.
- Indriantoro, Supomo. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta
- Masdar, Sjahrazad, dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Pamudji. (2014). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta. Widya Praja.
- Rahayuningsih, SU. (2008). *Sikap (Attitude)*. Gunadarma. Jakarta.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Walangitan, F.C. (2017). *Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo*. Jurnal Administrasi Publik.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Winarni, Puji, dkk. (2014). *Analisis Sikap Pegawai terhadap Perilaku Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo)*. Jurnal Penyuluhan, Vol. 8 No.1.

Yuniarsih, Tjutju, & Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*. Alfabeta. Bandung.