

Kualitas Sumberdaya Manusia dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan

The Quality of the Human Resources of the Apparatus in Population Administration Services in South Buton Regency

Zainul Abidin*, Asmiddin, Nurhayati & La Kali

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia

Diterima: 28 Desember 2021; Direview: 28 Desember 2021; Disetujui: 18 Februari 2022

*Corresponding Email: zainulabidin180@gmail.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. Masalah difokuskan pada kualitas sumberdaya manusia yang dilihat dari sisi pendidikan dan pelatihan, motivasi dan pengembangan karir. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Hasibuan. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif proses penyimpulan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati. Kajian ini menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan cukup baik pengembangannya dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan pegawai yang sudah dilaksanakan, walaupun pegawai yang diikutsertakan masih sebatas diklat prajabatan dan hanya diikuti oleh ASN. Pegawai termotivasi dalam pemberian pelayanan publik, namun pemberian penghargaan dan insentif dan disinsentif terhadap pegawai masih sangat terbatas, kedisiplinan sebagian pegawai perlu ditingkatkan. Pengembangan karir terbuka bagi setiap pegawai, namun promosi dan penempatan jabatan menjadi kewenangan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton Selatan

Kata Kunci: Kualitas; Sumberdaya Manusia; Pelayanan Administrasi Kependudukan

Abstract

This article intends to describe the quality of the human resources of the apparatus in population administration services in South Buton Regency. Research data obtained by interview, observation and study of documentation and analyzed by means of qualitative inductive inference process and analysis of the dynamics of the relationship between the observed phenomena. This research concludes, the quality of human resources of the apparatus in population administration services in Sampolawa District, South Buton Regency is quite good, the development is carried out by involving employees through employee education and training that has been carried out, although the employees involved are still limited to pre-service training and are only followed by ASN. Employees are motivated in providing public services, but the provision of rewards and incentives and disincentives to employees is still very limited, the discipline of some employees needs to be improved. Career development is open to every employee, but promotion and placement are the authority of the Regional Personnel Agency of South Buton Regency

Keywords: Quality; Human Resources; Population Administration Services

How to Cite: Abidin, Z., Asmiddin, Nurhayati & Kali, L. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(4): 2282-2295.



PENDAHULUAN

Kecamatan Sampolawa merupakan salah satu wilayah pemerintahan daerah Kabupaten Buton Selatan yang melaksanakan tugas pelayanan kependudukan dengan jumlah penduduk yang terbesar dibanding dengan kecamatan lainnya, disamping itu lokasinya jauh dari ibukota Kabupaten Buton Selatan. Pelaksanaan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan tidak luput dari masalah kualitas layanan. Masalah yang paling bersentuhan dengan pelayanan tersebut adalah kualitas sumber daya manusia di kantor kecamatan. Data awal menunjukkan jumlah aparatur sipil negara (ASN) yang ditempatkan di kantor kecamatan sebanyak 27 orang, namun baru 7 Jumlah ASN yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan. Data tersebut menunjukkan bahwa, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah daerah telah melakukan diklat bagi pegawai kantor Kecamatan Sampolawa, namun masih dalam tahap prajabatan, hanya satu orang ASN yang mengikuti bintek kepegawain. Diklat tersebut merupakan tahap awal dari kepegawaian, sehingga diperlukan pelatihan pada jenjang lebih tinggi guna memenuhi kualitas layanan publik. secara umum sedikitnya pegawai yang mengikuti Diklat tersebut, akan bersinggungan dengan tingkat kualitas layanan publik

Berdasarkan pengamatan awal peneliti terlihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan bermasalah seperti masih adanya keluhan masyarakat mengenai proses mengurus kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga dan akte kelahiran, adanya aksi percaloan dalam pembuatan urusan administrasi kependudukan, adanya beberapa hak dan kewajiban penduduk yang kurang terpenuhi berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan administrasi kependudukan sehingga minim dalam segi administrasi, yang menyebabkan kesulitan mendata masyarakat yang belum mengurus beberapa administrasi kependudukannya.

Adanya keluhan masyarakat salahsatunya juga disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal warga yang mengurus administrasi kependudukannya (E-KTP, KK dan akte kelahiran) dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga diharapkan adanya upaya pemerintah kecamatan dalam pemangkasan pelayanan administrasi tersebut. Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) tingkat kabupaten, khususnya yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama bagi kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan, seperti yang diamanatkan dalam tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada pasal 1 ayat 21 yang berbunyi "Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Disdukcapil Kabupaten/Kota (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019)

Pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan yang belum optimal ini sebagaimana telah diungkapkan di awal, salahsatunya disebabkan oleh kurangnya kualitas sumber daya manusia aparatur seperti pendidikan dan pelatihan yaitu pegawai yang pernah mengikuti Diklat kadang tidak disesuaikan dengan rencana pengembangan karier mengakibatkan pegawai tidak memperoleh penempatan promosi maupun pengembangan potensinya. Motivasi kerja aparatur juga rendah dengan indikasi adanya pegawai yang datang terlambat, pulang sebelum waktunya, ngobrol pada waktu jam kerja, pegawai yang sering mangkir atau bolos kerja, terutama ketika belum ada teguran atau hukuman yang diberikan oleh atasan dan penyimpangan-penyimpangan lainnya yang menimbulkan kurang efektifnya pegawai yang bersangkutan untuk melaksanakan tugasnya, masih banyak yang belum mengikuti apel pagi maupun apel siang, dan meninggalkan tugas sehari-hari tanpa izin. Muaranya adalah masih seringnya terdapat pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya dan adanya keluhan masyarakat yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya: pembuatan laporan operasional dari setiap bagian/seksi yang ada terkadang tidak selesai tepat pada waktunya.



Secara teoritik, pada dasarnya keterbatasan sumber daya manusia aparatur dapat berpaengaruh terhadap kualitas layanan publik, sebagaimana temuan Andrita, Fitriyah, & Paranoan (2014) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang cukup kuat antara kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda. Apabila kualitas sumberdaya aparatur ditingkatkan, maka akan cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Artinya bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan pelatihan, pemberian insentif atau motivasi akan berkontribusi positif terhadap kualitas layanan publik. Selanjutnya temuan Asri (2015) bahwa kualitas sumberdaya manusia (SDM) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik yaitu sebesar 25,56% dan kualitas SDM berpengaruh 39,42% terhadap kepuasan pelanggan.

Mengacu pada temuan tersebut di atas maka, kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Agus dalam Hayat (2014), bahwa SDM aparatur pelayanan publik sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Sedangkan yang dibutuhkan dalam SDM aparatur pelayanan publik adalah leadership and managerial skills; pengetahuan, ketrampilan, etika, dan budaya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut dalam dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja dan pengembangan karir. Sedangkan Badu dalam Hayat (2014) menyatakan ada beberapa faktor penentu kualitas SDM ASN terhadap kualitas kinerja pelayanan publik, adalah *cognitive, skill, dan attitude*. Kognitif dalam artian adalah kemampuan yang berhubungan dengan pengalaman. Kualitas pengalaman yang mumpuni, dapat mampu menciptakan kondisi lingkungan organisasi bervariasi, inovasi dan dinamis. Pengalaman setiap SDM aparatur berbeda sesuai dengan tingkat yang dialaminya. Dalam Undang – Undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara, salah satu dari prasyarat ASN bekerja adalah sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Sementara attitude, merupakan konsepsi moralitas bagi SDM aparatur, yang merupakan bagian dari faktor penentu kualitas SDM aparatur yang berkualitas. (Hayat, 2014).

Sedangkan menurut pasal 55 (1) Undang – Undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara, peningkatan kualitas PNS adalah pangkat dan pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, jaminan pension dan jaminan hari tua, dan perlindungan (Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014) . Sementara menurut Hayat (2014) peningkatan kualitas ASN pelayanan publik dapat dilakukan melalui “pendidikan dan pelatihan, promosi jabatan, karir, promosi dan mutasi, penilaian kinerja, Penggajian, Penghargaan, Jaminan Pensiun, dan Hari Tua dan pemberdayaan dan perlindungan”. Pendapat lain dan relevan dikatakan Krisdiantoro (2017) pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu pendekatan utama dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia. Hal sama diungkapkan Silalahi dalam Krisdiantoro (2017) bahwa meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam arti yang seluas-luasnya, melalui pendidikan, latihan, dan pembinaan.

Mengacu pada konteks penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menjelaskan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Alasannya karena permasalahan yang ingin diketahui adalah kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan dan lebih mendalami permasalahan-permasalahan ini dengan berbicara dan mendengar langsung narasumber yang terlibat dalam hal tersebut Menurut Erickson dalam (Sugiyono, 2017) metode penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat, melakukan analisis reflektif dokumen yang ditemukan dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif (Agustinova, 2015). Dimana peneliti mendeskripsikan fakta kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buton Selatan, khususnya di kecamatan Sampolawa. Sebagai instrumen utama,



peneliti merencanakan penelitian, menyusun daftar pertanyaan penelitian, mewawancarai pihak yang kompeten terkait kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melakukan wawancara kepada para informan yaitu unsur staf dan pejabat yang terkait hal tersebut serta masyarakat. Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah Camat Sampolawa, Sekretaris Camat Sampolawa, Kepala seksi pelayanan dan pemerintahan kecamatan Sampolawa. Dua staf seksi pelayanan dan yang terpenting juga mewawancarai dua anggota masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga. Dengan demikian terdapat delapan informan. Peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumentasi dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti melakukan pengamatan dalam hal kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buton Selatan, khususnya di kecamatan Sampolawa. antra lain mengamati pelayanan yang diberikan, motivasi pelayanan dan aspek lainnya terkait kualitas sumberdaya manusia. Terakhir, peneliti juga melakukan studi dokumen untuk menggali berbagai informasi dan data faktual yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia aparatur seperti data pelatihan dan pendidikan yang diikuti, absensi pegawai dan pengembangan karir. Penelitian ini melakukan analisis data sebagaimana yang diuraikan Miles dan Huberman (Creswell, 2014). Teknik analisis data yang dimaksud adalah pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan triangulasi data yang mengarahkan penelitian agar dapat mengumpulkan data menggunakan beragam sumber data yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan. Seperti dalam pengurusan KTP Elektronik Bagi masyarakat penting, karena sangat diperlukan untuk memperoleh akses pelayanan lain. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk kualitas sumberdaya manusia merupakan unsur penting untuk mendukung pelayanan yang baik dan tentunya kepuasan masyarakat. Berikut uraian gambaran kualitas sumberdaya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sampolawa, Kabupaten Buton Selatan.

Pendidikan dan Pelatihan. Pendidikan dan pelatihan dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang baik. Peran pendidikan dan pelatihan terlihat jelas apabila terjadi kesenjangan hasil unjuk kerja riil dari tiap-tiap anggota organisasi dengan tuntutan unjuk kerja dari organisasi. Kepala seksi pelayanan dan pemerintahan Kecamatan Sampolawa menjelaskan .pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Sampolawa dapat meningkatkan upaya penyelesaian tugas-tugas dengan baik, tetapi disisi lain sumber daya pegawai yang menduduki suatu jabatan tertentu, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini pernah terjadi karena pegawai yang menduduki suatu jabatan tertentu bukan karena kemampuannya melainkan karena tersedianya formasi. Setiap pegawai atau staf baru penambahan kemampuan yang diperlukan. Hal senada diungkapkan Sekretaris Kecamatan Sampolawa yang mengatakan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan tentunya memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal dan profesional, oleh karena itu diperlukan suatu pelatihan secara terus menerus dan keseriusan dalam melaksanakannya maka akan menciptakan kualitas pekerjaan pegawai yang baik pula. Berdasarkan pernyataan di atas maka tingkat kemampuan pegawai jelas akan mempengaruhi suatu organisasi/instansi. Faktanya, jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan tetapi sekarang diperlukan. Kemampuan orang yang akan menempati jabatan tersebut kadang-kadang tidak ada. Diperlukan penambahan



atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut. Promosi dalam intitusi adalah suatu keharusan apabila organisasi itu mau berkembang.

Pentingnya promosi bagi seseorang adalah sebagai salah satu *reward* dan insentif (ganjaran dan ransangan). Kadang-kadang kemampuan seseorang pegawai yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan tertentu ini belum cukup sehingga diperlukan pendidikan dan pelatihan tambahan, seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai Kecamatan Sampolawa, yang mengatakan kemampuan pegawai Kecamatan Smapolawa sudah memadai meski masih ada kualitas pekerjaan yang kurang baik, tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) belum cukup memadai dalam meningkatkan kinerja organisasi, tapi setelah beberapa kali mengikuti pelatihan misalnya kemarin pernah mengikuti Diklat Pim dan diklat prajabatan, sehingga saya bisa belajar mengenali lebih jauh tentang tugas pokok dan fungsi pegawai negeri sipil tersebut. Pendidikan dan pelatihan dibutuhkan untuk menyesuaikan tugas-tugas yang akan dilakukan oleh pegawai baru, meski pendidikan tinggi tetapi mereka juga perlu adaptasi terhadap kerja yang dilaksanakan. Oleh karena itu salah satu cara peningkatkan kemampuan pegawai yaitu melalui pendidikan pelatihan tersebut agar dapat menciptakan pegawai yang dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing, jikalau sistem diklatnya tidak diatur dengan baik (metode pengajaran, sistem kedisiplinan, tenaga pengajar, sarana dan prasarana) maka akan banyak menghasilkan kualitas pegawai yang profesional dan bertanggungjawab di bidangnya masing-masing. Berdasarkan pendapat di atas terlihat bahwa peran pendidikan dan pelatihan dapat memenuhi salah satu kebutuhan pegawai yang sangat mendasar yaitu kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan intelektual dan operasional seseorang sedemikian rupa sehingga ia semakin mampu untuk merealisasikan potensi kerja yang terdapat dalam dirinya. Wujud nyata dari peningkatan kemampuan intelektual dalam operasional aparat antara lain pandangan yang makin luas yang memungkinkan seseorang untuk lebih mampu memahami dan mengantisipasi perubahan dan perkembangan yang pasti akan terjadi. Peningkatkan produktifitas yang pada gilirannya dapat menambah meningkatkan penghasilan seseorang sekaligus menambah kepuasan bathin yang semakin besat, mengakibatkan kesenjangan antara hasil kerja secara riil dengan tuntutan organisasi akan sejalan. Kegiatan yang dilakukan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan aparat adalah dengan melakukan langkah-langkah terobosan mengirim anggotanya mengikuti pendidikan dan pelatihan seperti: (1). Diklat pegawai, (2) Diklat pegawai, (3) Diklat struktural, teknis dan fungsional, (4) Diklat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS), (5) Pendidikan/pelatihan lain yang bertujuan meningkatkan wawasan dan keterampilan anggota sebagai aparat.

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja aparat maka anggota dimudahkan untuk diklat struktural/teknis lainnya, ini dimaksudkan agar diperoleh aparat yang profesional' Dengan mengikuti Dilatpim misalnya yang dimana Diklat ini diperuntukan bagi pegawai yang akan naik golongan seperti golongan III maka akan ada perubahan seperti peningkatan kedisiplinan dan profesionalitas dalam kerja". Tiap-tiap ASN dibekali pendidikan dasar pegawai, ini dilakukan sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kemampuan tiap anggota agar dalam pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik demi peningkatan kinerja pegawai Kecamatan Sampolawa. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat berperan dalam menunjang keberhasilan, namun hal itu dilakukan secara bertahap. Peran pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai tidak hanya dilakukan khususnya kepada anggota yang bertugas di lapangan, tetapi juga para staf dan kepala seksi pada Kantor Kecamatan Sampolawa. Hal ini merupakan bukti nyata bahwa peningkatan pelayanan berlalu pada seluruh jajaran Kecamatan Sampolawa. Jenis pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti oleh Kecamatan Sampolawa dapat dilihat pada tabel 1.

Dengan adanya kebijakan pimpinan untuk mengikut sertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan merupakan hal positif. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan manfaat dapat dirasakan bagi aparat yang telah mengikutinya karena program tersebut merupakan upaya untuk mengembangkan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian. Para pegawai di Kantor Kecamatan Sampolawa sangat berterima kasih kepada Camat yang telah mengirim untuk mengikuti pendidikan selama ini. Walau, awalnya mereka menganggap hanya pelatihan biasa



tetapi yang terjadi di luar perkiraan, dengan diklat telah membentuk jiwa dan kepribadian sehingga dapat menumbuhkan semangat kerja agar lebih faham terhadap tugas pokok dan fungsinya.

Tabel 1. Jenis Pendidikan dan Pelatihan Yang Telah Diikuti Oleh Pegawai Kecamatan Sampolawa

No	Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan Yang Diikuti
1.	La Ode Abd. Hamid, SE Camat Sampolawa	Pembina Utama Muda, VI/a	Diklatpim Diklat Prajabatan
2.	Rafin, SE. Sekretaris Kecamatan Sampolawa	Pembina, III/d	Diklat Prajabatan
3.	La Alinja, SH. Kasi Kesejahteraan Masyarakat	Pembina Tk.I, III/c	Diklat Prajabatan
4.	Wa Ode Awalia, SH, Kepala Seksi Pemerintahan	Pembina, III/b	Bintek Kepegawaian
5.	Muridin, staff	Penata Tk. I. III/a	Diklat Prajabatan
6.	La Ndodi, staff	Penata Muda Tk.I, III/a	Diklat Prajabatan
7.	Rahim, J Staf	Penata Muda Tk.I, III/a	Diklat Prajabatan

Sumber: Buku Profil Kecamatan Sampolawa, 2020

Pendidikan dan pelatihan pegawai Kecamatan Sampolawa juga merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pengabdian pegawai kepada organisasi dan merupakan suatu upaya kedisiplinan dan pembinaan kepada pegawai agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. Setelah saya mengikuti Diklat ada perubahan yang didapat seperti adanya peningkatan disiplin kerja, bahkan saya sendiri yang datang di kantor lebih cepat daripada staf. Hal tersebut antara lain diungkapkan Camat Sampolawa yang mengatakan seharusnya diklat ini terus diadakan minimal 1 kali/triwulan karena dengan adanya diklat maka pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi dengan baik.

Hasil pengamatan penulis di dalam melihat peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja aparat guna mengoptimalkan kinerja pegawai memang cukup berhasil guna. Namun yang harus diperhatikan juga pengaruh pimpinan dalam mempengaruhi dan membina bawahannya menjadi mahir secara teknis, bersemangat/bergairah bekerja, loyal dan bermoral tinggi. Setiap pimpinan mempunyai tanggung jawab penting untuk mengembangkan kepercayaan dan harga diri bawahannya. Dalam hal ini dibutuhkan kepemimpinan yang dapat meraih kesempatan untuk keyakinan para bawahannya bahwa sumbangannya terhadap pekerjaan yang dilakukan sungguh nyata dan dihargai. Kemampuan Camat dalam berkomunikasi sangat penting untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan kerjasama dengan anggota ataupun pihak luar. Pembinaan dan pendidikan dan pelatihan dasar yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Sampolawa yaitu pengetahuan tentang tugas-tugas pokok Kecamatan Sampolawa khususnya dan pemerintah daerah umumnya; pengetahuan dasar-dasar hukum dan peraturan perundang-undangan, mengetahui dasar-dasar hukum pelaksanaan tugas pegawai, dan mengetahui dasar-dasar ilmu komunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai yang pernah mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) menyatakan bahwa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah seperti BKD Kabupaten Buton Selatan sebagian sudah baik. Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) sudah sesuai dengan kebutuhan artinya pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan terhadap tujuan diklat yang diikuti oleh pegawai Kecamatan Sampolawa. Hal ini diungkapkan oleh staf seksi pelayanan dan pemerintahan yang menyatakan diklat yang selama ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah sudah cukup bagus

termasuk diklat pemberdayaan pegawai yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Buton Selatan. Pernyataan di atas menyiratkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil meningkat setelah diadakannya pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan jabatan sangat berperan dalam membantu pegawai negeri sipil dalam mencapai kinerja sesuai yang diharapkan. Seorang warga Kecamatan Sampolawa juga menyatakan. Diklat yang dilaksanakan nampaknya memang dapat memicu peningkatan kemampuan pegawai dalam mengelola kegiatan-kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, oleh karena itu pendidikan dan pelatihan harus terus dijadikan momentum belajar dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Namun begitu, walaupun penyelenggaraan sudah baik tetapi masih ada sedikit kendala-kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Sampolawa seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai, Kecamatan Sampolawa yang mengatakan. pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tetapi kami juga perlu ada peningkatan diklat tersebut karena masih kurangnya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya misanya sering pegawai bolos/tidak tepat waktu hal ini disebabkan oleh kepadatan dalam pekerjaan kantor maupun rumah tangga, oleh karena itu perlu diterapkan disiplin yang tinggi demi meningkatkan kualitas dan hasil dari diklat tersebut betul-betul dirasakan oleh pegawai sendiri.

Dari hasil penelitian di atas menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan jabatan sangat diperlukan untuk diadakan dalam meningkatkan kualitas pegawai sehingga pegawai memiliki kompetensi jabatan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pendidikan dan pelatihan jabatan juga merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sampolawa dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (diklatpim) menyatakan mereka untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan yaitu adanya rasa keingintahuan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya sehingga mereka mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan dari dorongan sendiri, bukan adanya paksaan dari orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut benar-benar mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan guna menambah pengetahuannya. Selain itu, ada beberapa pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan karena hanya ingin meningkatkan karier mereka, tanpa berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya sehingga dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan kurang memperhatikan jalannya diklat tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan pekerjaannya.

Pendidikan dan pelatihan jabatan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaiaan Daerah Kabupaten Buton Selatan, sangat bermanfaat bagi peserta atau pegawai. Hal ini dapat dibuktikan kinerja pegawai negeri sipil meningkat setelah diadakannya pendidikan dan pelatihan jabatan. Karena salah satu manfaat pendidikan dan pelatihan jabatan dapat memperbaiki cara kerja pegawai, dimana apa yang telah diterima oleh peserta diklat atau pegawai diterapkan dalam pekerjaannya, sehingga pekerjaan pegawai dianggap lebih mudah setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai benar-benar mengikuti pendidikan dan pelatihan dengan seksama, sehingga pegawai tersebut mendapatkan hasil yang baik dari pendidikan dan pelatihan jabatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Sampolawa dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan, namun masih didominasi pajabatan sedangkan diklat teknis belum dilaksanakan. Kondisi ini berakibat pada pelayanan administrasi kependudukan yang masih lambat. Ini sejalan sebagaimana temuan Andrita, Fitriyah, & Paranoan (2014) bahwa ada pengaruh yang cukup kuat antara kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Artinya, apabila kualitas sumberdaya aparatur ditingkatkan, maka akan cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Kualitas sumber daya manusia aparatur Kecamatan Sampolawa juga memberikan kontribusi walaupun cenderung lambat dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan.



Oleh karena itu pemerintah perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan secara berkala dan berkelanjutan. Menurut Hayat (2014) sumber daya aparatur mempunyai peran penting dalam mengembangkan tatanan pemerintahan. Peningkatan SDM dalam berbagai kegiatan, pendidikan, pelatihan dan lain sebagainya, merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan kualitas dan kompetensi untuk meningkatkan kinerja SDM yang berkualitas dan profesional. Pemerintah terus berupaya melakukan langkah-langkah konkrit dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM aparatur negara. Meningkatnya kualitas SDM mampu mempengaruhi gerak sistem tatanan organisasi pemerintahan. Peningkatan SDM harus didukung oleh adanya ketentuan hukum yang memberikan ruang bagi aparatur negara dalam menjalankan tanggung jawabnya (Hayat, 2014). Pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam upaya memenuhi kebutuhan publik perlu ditingkatkan. Apalagi era teknologi dewasa ini menuntut pemerintah untuk mampu menyesuaikan dengan keadaan karena masyarakat semakin tinggi tuntutan terhadap pelayanan pemerintah. Pengembangan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan atau metode-metode lain seperti kursus, *on the job training* (pelatihan di tempat Kerja), *off the job training* (pelatihan di luar tempat kerja), studi banding dan juga sistem pendampingan kerja bagi staf baru, yang memungkinkan meningkatkan kualitas aparatur sipil negara.

Pemerintah perlu memperhatikan kualitas ASN, karena mereka merupakan modal dasar dalam proses pembangunan. Kualitas Sumber Daya Manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, upaya yang dilakukan untuk mendapatkan ASN yang berkualitas dengan diadakan pendekatan seperti adanya pelatihan-pelatihan atau kursus komputer, Seminar Internasional, workshop. Melalui SDM yang unggul dan berkualitas baik secara fisik dan mental akan berdampak positif tidak hanya terhadap peningkatan daya saing dan kemandirian bangsa namun juga mendukung pembangunan nasional (Septina, 2018) Selain itu pendidikan dan pelatihan harus memperhatikan (a) analisis Kebutuhan Pelatihan (*Training Need Assesment*), yang bertujuan untuk mencari atau mengidentifikasi kemampuan-kemampuan yang diperlukan oleh karyawan dalam rangka menunjang kebutuhan organisasi. (b) Menetapkan Tujuan Pelatihan, berupa perumusan kemampuan yang diharapkan dari pelatihan tersebut yaitu adanya perubahan kemampuan; (c) pengembangan kurikulum, yaitu menentukan metoda belajar mengajar yang akan digunakan, serta alat bantu belajar mengajar yang diperlukan dalam pelatihan tersebut; (d), persiapan Pelaksanaan Diklat. Sebelum pendidikan dan pelatihan dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan persiapan yang pada umumnya mencakup kegiatan-kegiatan administrasi; (e) Evaluasi, yang mencakup (1) Evaluasi terhadap proses kegiatan Diklat, dan (2) evaluasi terhadap hasil dari kegiatan diklat, Notoatmodjo dalam (Siregar, 2018).

Motivasi Pegawai. Motivasi merupakan sumber penggerak dan pendorong bagi pegawai dalam hal ini pegawai Kecamatan Sampolawa dalam bekerja yang sangat erat kaitannya dengan produktivitas dan etos kerjanya. Motivasi kerja pegawai dalam penelitian ini dilihat dari tanggung jawab pribadi terhadap pekerjaannya, dan melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Seorang pemimpin di dalam menggerakkan orang-orang wajib melakukan motivasi, karena motivasi merupakan usaha memberikan dorongan agar orang-orang mau bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dikaitkan dengan kelembagaan pemerintahan, motivasi berarti menggerakkan bawahan yang bekerja di dalam organisasi pemerintahan dalam hal ini pemerintahan Kabupaten Buton Selatan. Motivasi sangat penting dilakukan karena akan menambah semangat kerja bagi pegawai Kecamatan Sampolawa sehingga akan menimbulkan keyakinan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kepala seksi pelayanan dan pemerintahan Kecamatan Sampolawa menjelaskan bukti motivasi kerja pegawai melalui pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP elektronik yaitu pegawai sudah melaksanakan tugas dengan baik. Apabila ada masyarakat meminta waktu untuk menyelesaikan 3-4 bulan, pegawai menyelesaikannya dengan tepat waktu. Begitupun dengan prosedur kerja yang dilaksanakan, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengikuti prosedur kerja tersebut. Kecil kemungkinan pegawai membuat kesalahan-

kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena prosedur kerja merupakan tata cara yang berlaku dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan mengikuti prosedur kerja yang ada tugas-tugas yang dikerjakan akan cepat selesai. Walaupun ada sebagian kerja yang tidak selesai pada waktu yang telah ditetapkan, hal ini disebabkan masalah teknis. Hal senada diungkapkan, Camat Sampolawa yang mengatakan dengan berdasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan kantor kecamatan melakukan dengan waktu yang telah ditentukan dalam pengurusan KTP elektronik, dengan cepat mengurusnya yaitu mengisi data-data seseorang dan memberikan ke Camat, dan dalam 3-4 bulan selesai KTP elektronik. Hal ini tergantung kepada masyarakat apabila mereka mengurus KTP elektronik saat pegawai sibuk/rapat atau ada masalah teknis maka waktunya agak lama.

Hal ini berbeda dengan pernyataan warga desa Katilombu, Kecamatan Sampolawa yang menyatakan pernah mengurus KTP elektronik, menurutnya prosesnya masih cukup lama karena yang saya dengar dari kabar-kabar yang beredar. Menurutnya, pengeluarkan KTP elektronik itu dilakukan secara keseluruhan/serentak se-Buton Selatan, waktu proses pengurusan KTP itu memang ada masalah KTP lama saya karena saya baru pindah dari Kabupaten Buton sehingga harus mengurus dulu surat pindah dan keterangan domisili kemudian di bawah ke Capil dan langsung ke kantor Kecamatan untuk mengurus KTP elektroniknya, namun masalahnya kantor kecamatan Sampolawa belum ada alat untuk merekam data penduduk, jadi saya harus ke Kantor Kecamatan Sampolawa. Hal ini menunjukkan bahwa terkadang layanan pegawai terhadap masyarakat lambat dan kurang profesional. Sebetulnya profesional kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dituntut lebih tanggap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan tugas tersebut harus sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini. Dalam hal ini minat dan ketertarikan terhadap tugas, tingkat kemauan memahami uraian tugas, pekerjaan yang diberikan harus selesai sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Dalam hal ini kemampuan dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan yaitu proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP Elektronik, kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP Elektronik yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, tekun dan rajin mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, menaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah baik menurut pengamatan dan berdasarkan data jawaban informan sekitar dari jawaban informan.

Di sisi lain, memberikan suatu penghargaan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan motivasi pegawai. Apabila pegawai mampu bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik, maka Camat sudah sepatutnya memberikan penghargaan kepada pegawai yang bersangkutan. Penghargaan yang diberikan itu dapat mengambil beberapa bentuk piagam penghargaan atau yang sejenisnya, percepatan Kenaikan Gaji Berkala (KGB), dan pemberian sesuatu barang yang bermanfaat bagi yang bersangkutan dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf seksi pelayanan Kecamatan Sampolawa, menunjukkan pegawai diberikan ucapan terima kasih apabila telah menyelesaikan suatu tugas dan tanggungjawab sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tujuan yang diharapkan. Tindakan yang diberikan Camat tersebut menimbulkan rasa bangga dan merasa dihargai sebagai seorang bawahan. Dengan demikian pegawai Kecamatan Sampolawa termotivasi untuk bekerja lebih baik. Selain itu pegawai diberikan motivasi turun ke lapangan untuk melihat langsung



kondisi masyarakat. Sedangkan sekretaris Kecamatan Sampolawa menjelaskan motivasi kerja pegawai biasanya diberikan dengan memberikan insentif dan penghargaan. Insentif dalam bentuk uang tambahan dan penghargaan dalam bentuk sertifikat atau piagam, sebagai bentuk apresiasi pemerintah kecamatan terhadap pegawai yang berkinerja baik

Pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan diberikan kesempatan untuk meningkatkan karir diberikan motivasi kerja sehingga mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dan berdampak baik dalam penyelesaian pekerjaan kantor dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bentuk motivasi kerja yang diberikan ialah dorongan dan menyerahkan sepenuhnya tugas-tugas kepada bawahannya untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab. Untuk mengetahui apakah pihak atasan memberikan motivasi kerja kepada bawahannya.

Mengacu pada uraian di atas dapat diketahui bahwa motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan melakukan sesuatu/pekerjaan sesuai kemampuan yang dimiliki, walaupun masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan temuan Krisdiantoro (2017) bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja sebesar 26 %. Artinya bahwa motivasi kerja pegawai memberikan dampak terhadap pelayanan namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan ada unsur lain yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja agar memberikan kontribusi pada pelayanan publik bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Hasibuan (2008), menjelaskan motivasi langsung ialah motivasi (materiil dan Non Materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya, jadi sifatnya khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa. Sedangkan motivasi tidak langsung hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya ruangan kerja yang nyaman, suasana pekerjaan yang serasi dan sejenisnya. Pemerintah Kecamatan Sampolawa khususnya dan pemerintah Kabupaten Buton Selatan ke depan perlu terus memperhatikan kepentingan pegawai agar dapat meningkatkan motivasi kerjanya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Motivasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung.

Terkait motivasi ini sendiri, peneliti mensinyalir bahwa tingkat disiplin kerja pegawai Kantor Kecamatan Sampolawa belum optimal, sesuai hasil penelusuran penulis. Dengan mengamati daftar hadir pegawai dalam 3 bulan, diperoleh gambaran bahwa terdapat banyak pegawai yang tidak di kantor (absen) tanpa pemberitahuan. Berikut data tentang absensi pegawai dapat dilihat pada table 2:

Tabel 2. Keadaan Absensi Dalam 3 Bulan Terakhir (Januari-Maret 2021)

Informan Menurut Golongan	Jumlah/Distribusi Informan	Kondisi Absensi Tahun 2020								
		Januari			Februari			Maret		
		abs	izn	Hdr	abs	izn	Hdr	Abs	Izn	hdr
Golongan IV	1	-	1	1	-	1	1	-	1	3
Golongan III	3	-	-	3	1	1	2	-	-	3
Golongan II	3	-	1	2	1	-	2	-	-	3

Sumber Data: Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan, 2021

Dari data table 1, terlihat bahwa rata-rata terdapat beberapa pegawai yang tidak hadir di kantor tanpa pemberitahuan kepada Camat sebagaimana aturan tata tertib yang ada. Kondisi ini dapat ditafsirkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai belum sepenuhnya optimal. Wawancara dengan Camat Sampolawa diperoleh informasi dalam kondisi penerapan kepatuhan pegawai terhadap aturan memang relatif belum optimal, terlihat dari seringnya pegawai menampilkan kebiasaan-kebiasaan yang buruk seperti diungkapkan informan di atas. Namun demikian

menurut informasi tersebut, jumlah kebiasaan buruk tersebut relatif sedikit dan tidak sampai berdampak besar terhadap pelaksanaan tugasnya. Hal yang sama diungkapkan oleh Kepala seksi pelayanan dan pemerintahan yang mengatakan peningkatan kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap aturan sangat penting dalam proses pengembangan sumber daya pegawai, sehingga dapat meningkatkan karir dengan cepat, oleh karena itu Camat selalu memberikan arahan bahwa pencapaian rencana kerja dapat dicapai jikalau pegawai menjaga kedisiplinan dan kepatuhan terhadap aturan kepegawaian. Pernyataan informan di atas, searah dengan pengamatan penulis, dimana dengan mengamati pelaksanaan tugas pegawai terhadap tingkat disiplin pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin relatif kecil dan cenderung menurun.

Disiplin waktu yang ditentukan untuk masuk kantor pukul 08.00 WIB. Selama jam kerja aparat kantor tidak dibenarkan meninggalkan kantor kecuali ada perintah dalam rangka keperluan kantor. Penulis temukan di lapangan, masih ada oknum pegawai Kecamatan Sampolawa yang tidak datang tepat waktu. Selain itu juga ada oknum aparat kantor kecamatan yang pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan. Dalam disiplin kerja terkadang masih ada aparat kantor kecamatan yang belum dapat menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab sehingga hasilnya kurang maksimal. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP elektronik yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan aturan sebenarnya aparat sipil negara, memiliki tanggungjawab dan disiplin dalam tugasnya. Tanggung jawab disini bermakna kesanggupan dalam menyelesaikan pekerjaan tugas yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil atau tindakan yang dilakukannya.

Pengembangan Karir. Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia, semua pegawai di Kantor Kecamatan Sampolawa, Kabupaten Buton Selatan diberikan kesempatan untuk mengembangkan karir. Hal ini berarti bahwa pegawai ingin terus berkarya dalam organisasi tempatnya bekerja untuk waktu yang lama. Misalnya pengembangan karir pegawai juru ketik akan terlihat dalam peningkatan keterampilan mengetiknya. Demikian pula halnya dengan tugas lain seperti juru tulis, sekretaris kantor, kepala bagian tata usaha atau kepada seksi dan sebagainya. Dalam konteks kantor Kecamatan Sampolawa, kepala seksi pelayanan dan pemerintahan mengatakan kualitas sumber daya pegawai disana sudah baik karena selalu diberikan kesempatan untuk mengembangkan karir pegawai apalagi hal tersebut baik untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai. Namun kebijakan tentang penentuan pengembangan karir itu tergantung pada pemerintah Kabupaten Buton Selatan itu sendiri. Namun pimpinan menyarankan untuk berusaha taat, loyal dan disiplin supaya bisa mendapatkan penilaian yang baik atas pekerjaan yang mereka lakukan. Staf seksi pelayanan dan pemerintahan juga menjelaskan pengembangan karir pegawai di Kantor Kecamatan Sampolawa cukup baik namun perlu ditingkatkan agar berdampak baik pada peningkatan kinerja pegawai dan apa yang diharapkan oleh instansi dan masyarakat dapat tercapai. Sedangkan Camat Sampolawa menjelaskan dalam proses pengembangan karir masih merupakan tanggung jawab BKD Kabupaten Buton Selatan. Kantor Kecamatan Sampolawa hanya mengusulkan namun dari bawah tercipta disiplin dan kinerja pegawai yang merupakan patokan dalam mengembangkan karir pegawai yang ada. Sedangkan seorang masyarakat Kelurahan Mambulu, Sampolawa mengungkapkan untuk mewujudkan kelancaran tugas pegawai maka perlunya memperhatikan pengembangan karir, oleh karena itu Camat diharapkan lebih cermat dalam melihat potensi sumber daya pegawai di Kecamatan Sampolawa. Misalnya lebih berusaha dalam mengembangkan dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan tuntutan/pelayanan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pernyataan wawancara di atas menunjukkan bahwa Camat Sampolawa telah memberikan kesempatan pada bawahannya untuk mengembangkan karir di tempat kerja. Pengembangan karir tersebut memberikan dampak positif pada kelancaran penyelesaian tugas-tugas organisasi. Dengan pengembangan karir tersebut diharapkan pada bawahan mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi dalam organisasi berdasarkan pada pendidikan dan pelatihan yang mereka dapatkan dalam pengembangan karirnya.

Mayoritas informan juga berpendapat bahwa pengembangan karir disesuaikan tugas yang telah diemban. Pengembangan karir yang baik menyebabkan para petugas cukup profesional dan tulus dalam bekerja serta tanpa pamrih, Keprofesionalan petugas disebabkan karena pengembangan karir yang baik dan pembagian tugas yang jelas sesuai tugas pokok dan fungsi hingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun, pendapat ini tidak sepenuhnya dibenarkan oleh semua informan karena ada yang mengatakan bahwa keprofesionalan petugas itu bukan tanpa pamrih dan tulus, tetapi terkadang ada imbalannya, hingga sikap adil kadang tidak nampak karena yang memberi tip atau uang tambahan dalam pengurusan KTP Elektronik dapat diselesaikan dengan cepat.

Fungsi dan tugas akan sulit dicapai apabila tidak didukung oleh pengembangan karir dari sumber daya pegawai yang handal dan bertanggungjawab. Sumber daya yang dimaksud disini yaitu kemampuan aparatur, kemampuan biaya, fasilitas pendukung kerja. Kemampuan aparatur yang ditimbulkan pengembangan karir yang baik adalah tulang punggung organisasi pemerintah dan merupakan faktor yang esensial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian aparatur harus memiliki kemampuan yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Dalam kenyataannya memberikan pelayanan secara maksimal pegawai yang ada di Kecamatan Sampolawa yang berpendidikan sarjana baru tiga orang namun hal ini tidak terlalu mempengaruhi tinggi rendahnya pelayanan pada kantor Kecamatan Sampolawa karena keberhasilan tugas dan fungsi tidak hanya dipengaruhi faktor pendidikan sumber daya pegawai. Pegawai yang ada (termasuk non ASN atau honorer) memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tupoksi. Dari pegawai yang ada sekarang berjumlah 7 orang ASN dan 20 non ASN cukup sesuai dengan beban tugas dan tanggung jawab yang diberikan terhadap tugas-tugas kedinasan maupun tugas pelayanan lainnya. Walaupun begitu, beban tugas semakin berat sehingga perlu pengoptimalan kinerja terutama pegawai yang masih non ASN, namun disesuaikan kondisi keuangan.

Camat Sampolawa sendiri mengakui masih terdapat kelemahan dalam pengembangan karir dan sistem pembinaan yang dilaksanakan disebabkan kurangnya tingkat pemahaman dari para aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam pelayanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebaliknya ketersediaan sumber daya pegawai sebagai pelaksana administratif relatif kurang produktif. Untuk menghindari kepincangan struktur organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya maka kami tetap membenahi struktur organisasi agar pelaksanaan pemerintan, termasuk pelaksanaan pelayanan dalam upaya mengimplementasikan tupoksi berjalan baik.

Pengamatan penulis dalam penelitian, pada pemberian tugas dan kewenangan tidak jelas sehingga hampir semua seksi, maupun subbagian tidak berfungsi dengan baik. Akhirnya pembinaanpun tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Khususnya menyangkut masalah internal dan eksternal organisasi terjadi tumpang tindih antara Camat dan bawahan yang melaksanakan perintah. Misalnya dalam hal.pengawasan kerja yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Sampolawa belum maksimal sebagaimana dijelaskan sebelumnya dari tingkat kedisiplinan pegawai untuk datang dan pulang kantor, kadangkala terlambat datang dengan alasan masih ada urusan lain. Penerapan aturan belum ditegakkan.

Secara keseluruhan penelitian ini sejalan dengan penelitian Annisa (2013) yang menunjukkan pengaruh sumberdaya manusia terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Raymond (2014) menemukan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Akhmad (2016) juga menemukan tingkat pendidikan umumnya S-1 dan S-2, serta didukung oleh pengembangan pengetahuan dan pelatihan mampu meningkatkan kualitas layanan. Selanjutnya, Herawati (2018) yang mengungkapkan pentingnya kualitas sumberdaya manusia. Bahwa variabel sumber daya manusia menunjukkan hasil berpengaruh signifikan dan terdapat korelasi yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan. Yunta Fa'ubi Maulidyah, Slamet Muchsin (2019) sejalan dengan pengaruh positif kualitas SDM, tetapi juga menunjukkan pada sebagian lainnya pendidikan dan pelatihan yang diikuti tidak berpengaruh



pada peningkatan kinerja. Begitupula dengan Abdiansyah (2020) yang menemukan kualitas sumber daya manusia yang terbentuk dari dimensi kemampuan fisik dan kemampuan non fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas sumberdaya manusia juga baik bagi kepuasan masyarakat Baik itu dalam kemampuan mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat, dan perhatian individu dengan baik pada keluhan. Budijaya (2020) menambahkan selain pelatihan maka perlu penyusunan model dan strategi pelayanan publik yang disesuaikan dengan kualitas SDM yang ada. Hal ini mengimplikasikan bahwa pemerintah (termasuk pemerintah kabupaten buton selatan) harus senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia di pemerintahan dalam hal ini tentunya dengan memperhatikan pendidikan dan pelatihan, pengembangan motivasi dan juga pengembangan karir.

SIMPULAN

Kualitas sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan cukup baik. Pengembangannya dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai pada pendidikan dan pelatihan pegawai yang sudah dilaksanakan, walaupun pegawai yang diikutsertakan masih sebatas Diklat prajabatan. Pegawai termotivasi dalam pemberian pelayanan, namun pemberian penghargaan dan insentif dan disinsentif terhadap pegawai tersebut masih terbatas, sehingga pelayanan publik kadang belum sesuai dengan kebutuhan warga. Disiplin sebagian pegawai mesti ditingkatkan. Pengembangan karir terbuka bagi setiap pegawai, namun promosi dan penempatan jabatan menjadi kewenangan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Calpulis.
- Akhmad. (2016). Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Andrita, M. R., Fitriyah, N., & Paranoan, D. (2014). Pengaruh Kualitas Sumberdaya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 2(4), 527-537.
- Annisa, G. A. (2013). Pengaruh Sumberdaya Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Asri, S. (2015). Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 662-672.
- Bayu, N. &. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, II(2), 85-97.
- Budijaya, I. (2020). Sumberdaya manusia pada peningkatan kualitas pelayanan publik. *Governance: Jurnal Politik Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1).
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. (Ketiga.). Pustaka Pelajar, Terjemahan.
- Febtado Abdiansyah, K. E. dan B. S. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1).
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(1).
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto) Puri Herawati. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1).
- Krisdiantoro. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu. *JIMMU Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Malang*, II(2), 85-97.
- Undang – Undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara. (2014).



- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring atau pelayanan online, (2019).
- RAYMOND, C. P. (2014). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Sampolawa, K. K. (2020). *Buku Profil Kecamatan Sampolawa*. Kantor Kecamatan Sampolawa.
- Septina, R. (2018). *Membangun Sumber Daya Manusia Berbasis Science Dan Teknologi*. <https://jurnal.univpgripalembang.ac.id/index.php/Prosidingpps/article/view/1917>
- Siregar, E. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Dinamika Pendidikan (JDP)*, 11(2), 153–166.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.
- Yunta Fa'ubi Maulidiah, Slamet Muchsin, A. Z. A. (2019). pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 61–67.