

Efektivitas Pemberdayaan ASN dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tana Tidung

Jumia ^{1*}; Ibnu Sabil ² ; Malta ³

^{1,2,3}Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia; jumiaenjel@gmail.com

*Correspondence : jumiaenjel@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pemberdayaan ASN di Kantor BKD Kabupaten Tana Tidung dalam peningkatan pelayanan publik, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pemberdayaan ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan untuk mengetahui solusi apa saja yang bisa dilakukan BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam rangka pemberdayaan aparatur daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan jumlah responden 14 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemberdayaan ASN di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam peningkatan pelayanan publik sudah dapat dikatakan cukup baik, jika dilihat dari tugas kerja yang diberikan, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan efektivitas biaya. Sedangkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan belum cukup baik. Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pemberdayaan ASN adalah: fasilitas yang kurang memadai, kemampuan atau *skill* SDM di kantor tersebut belum mumpuni, masih rendahnya tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung, dan program evaluasi kinerja pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung belum terealisasi dengan baik.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and analyze the effectiveness of ASN empowerment at the BKPSDM office of Tana Tidung Regency in improving public services, to find out and analyze what factors are obstacles in empowering ASN in improving the quality of public services, and to find out what solutions can be done by BKPSDM Tana Tidung Regency in the context of empowering regional apparatus to improve the quality of public services. The research method used is descriptive qualitative, with 14 respondents. The results of the study show that the effectiveness of ASN empowerment at the BKPSDM Office of Tana Tidung Regency in improving public services can be said to be quite good, when viewed from the work assignments given, work quality, work quantity, and cost effectiveness. While the timeliness in completing the work is not good enough. Some of the factors that become obstacles in ASN empowerment are: inadequate facilities, inadequate HR skills or skills in the office, the low level of discipline of Civil Servants at the Tana Tidung Regency BKPSDM office, and the employee performance evaluation program at the Tana Tidung Regency BKPSDM office has not been implemented properly.

Kata kunci

Aparatur Sipil Negara, Efektivitas, Kinerja, Pelayanan Publik

Keywords

Effectiveness, Performance, Public Service, Stat Civil Apparatus

Pendahuluan

Peningkatan kemampuan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini sangat penting dilakukan di semua aspek pemerintahan. Peningkatan SDM perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Guna meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya demi terwujudnya tujuan Pembangunan Nasional, pegawai harus ditingkatkan kecakapannya. Diantaranya adalah dengan peningkatan kualitas sumber daya ASN dalam menjalankan tugas dan tupoksinya. Penanganan SDM dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti keadaan lingkungan, perubahan teknologi yang cepat, serta tingkat pendidikan dan pengetahuan SDM yang dikelola (Hasibuan, 2017).

Pada era sekarang ini, perkembangan di semua aspek pemerintahan selalu mengutamakan efektivitas kinerja pegawainya dalam menjalankan organisasi. Saat ini perkembangan dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur sipil negara selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan prima. Upaya peningkatan efektivitas kinerja ASN pada organisasi pemerintah, dilakukan dengan berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terwujudnya efektivitas kinerja yang baik, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara baik dan tepat. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja aparatur sipil negara adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi rakyat, serta bagaimana menghadapi perubahan lingkungan yang strategis yang bermanfaat dan memiliki nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan (Ismail & Ramayani, 2021).

Pelayanan adalah suatu perbuatan atau kegiatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan untuk kepentingan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapat bantuan dari urusannya. Berbicara tentang pelayanan publik tidak hanya seperti yang terkait dengan sarana prasarana tetapi yang lebih penting adalah unsur kemanusiaan yang memberikan pelayanan (Alaan, 2016). Selanjutnya, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, pelayanan dalam wujud barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan ini dijadikan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah (Bazarah et al., 2021). Pelaksanaan pelayanan publik di pemerintah daerah sangat tergantung dengan peran ASN di daerah itu. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan umum yang efektif dan efisien merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Pemberdayaan aparatur daerah adalah kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dipandang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di segala bidang. Suatu organisasi akan dapat menjalankan tugas fungsinya dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya (Makmur, 2003 dalam (Benyamin, 2018). Menurut (Kepres nomor 159 tahun, 2000) yang dimaksud BKD adalah perangkat daerah yang melaksanakan manajemen ASN daerah dalam membantu tugas pokok pembina kepegawaian daerah. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan serta pengembangan SDM. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Tana Tidung melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan Peraturan Bupati Tana Tidung No. 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung. Saat ini jumlah ASN di Kantor BKD Kabupaten Tana Tidung berjumlah 28 orang, dengan kualifikasi Pendidikan S2 berjumlah 5 orang, S1 berjumlah 22 orang, D3 sebanyak 2 orang dan SMU sederajat berjumlah 1 orang.

Saat ini dijumpai beberapa masalah yang merupakan gejala rendahnya kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Gejala-gejala tersebut antara lain:1).Masih banyak dijumpai pegawai bekerja belum optimal, hal ini terlihat dari masih terdapatnya pegawai yang terlambat masuk kantor dan pegawai datang tepat waktu hanya untuk absen dan akan muncul kembali ke kantor saat menjelang pulang hanya untuk absen. Hal ini didukung dengan hasil Laporan Kinerja tahun 2021, pada indikator sasaran tertib administrasi kepegawaian yang realisasinya hanya mencapai 78 %, 2). Pegawai yang kurang tanggap dan kurang merespon masyarakat di dalam memberikan pelayanan, 3). Masih adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, seperti surat-surat keterangan atau surat pengantar yang lambat selesai. Sebagai contoh penyelesaian dokumen pengajuan cuti pegawai di tahun 2021, yang bisa dilayani dan diselesaikan berkasnya sebanyak 53 %, dari 250 pengajuan hanya 133 yang terealisasi dan 3). Masih banyak dijumpai pegawai belum memahami tupoksi kerjanya di masing-masing bidang (Lakip BKPSDM KTT, 2021).

Penelitian sebelumnya juga membahas mengenai pemberdayaan sumber daya manusia, khususnya aparatur sipil negara dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Daerah di Kabupaten Bandung serta menentukan langkah strategi pemberdayaan sumber daya manusia aparatur yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut (Ekananta, 2014). Lalu penelitian (Binol, 2016) yang juga mengkaji mengenai pemberdayaan aparatur pemerintah daerah pada Dinas Pariwisata serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi, dapat dilihat dari faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Selain itu (Arifin, 2021), juga melakukan

penelitian mengenai pemberdayaan dan menentukan strategi pemberdayaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan public. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dipilih yaitu yang berhubungan dengan visi, komunikasi aktif, dan menguatkan kerja tim dianggap belum cukup atau optimal oleh karena itu seyogianya semakin ditingkatkan pembinaan dan pelatihan kepada SDM dan perlu konsentrasi terhadap pengembangan strategi Inovasi, penguatan mutu serta strategi meminimalkan pengurangan biaya layanan. Hal tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan (Handayani et al., 2018), bahwa selain mengerim ASN untuk pelatihan sebaiknya juga pemberdayaan dilakukan melalui mutasi pegawai untuk mengurangi kejenuhan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan sekaligus memberikan pengalaman baru serta meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu ditambahkan (Benyamin, 2018) pemberdayaan juga dapat dilakukan dengan pemberian kewenangan dan tanggung jawab guna mendorong motivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja, karena dalam memberikan kewenangan didasarkan atas pertimbangan rasionalitas sehingga dapat menumbuhkan motivasi kerja pegawai untuk lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilimpahkan.

Pada beberapa penelitian terdahulu di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah bagaimana pengaruh penerapan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan, serta menentukan strategi yang sesuai dalam meningkatkan pemberdayaan ASN, sedangkan fokus penelitian saya adalah menganalisis sejauh mana efektifitas sumberdaya manusia, khususnya ASN dalam memberikan pelayanan publik khususnya di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai, efektifitas pemberdayaan ASN di kantor BKPSDM kabupaten Tana Tidung dalam memberikan pelayanan publik, baik kepada masyarakat umum maupun sesama ASN di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung. Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui dan menganalisis efektifitas pemberdayaan ASN di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam peningkatan pelayanan publik, mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pemberdayaan ASN di kantor tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayan publik, dan untuk mengetahui solusi apa saja yang bisa dilakukan BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam rangka pemberdayaan aparatur daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi/kejadian sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif (Moleong, 2016), yang bertujuan memberikan gambaran

mengenai efektivitas pemberdayaan ASN dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung. Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer berupa informasi dari informan kunci yang ditentukan dengan teknik *purposive* menggunakan kuesioner.

Sumber informan adalah: Kepala, sekretaris, SUB Bidang Mutasi, SUB Bidang pengembangan kompetensi pegawai, SUB Bidang Penyelenggaraan Diklat Pegawai, dan staff Analis tata usaha di kantor BKPSDM, serta masyarakat penerima layanan sebanyak 8 orang. Pengambilan data melalui teknik wawancara mendalam (Arikunto, 2016). Setelah memperoleh data, data akan dianalisa, dengan mengacu pada konsep (Miles et al., 2014) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Display Data*), dan Uji Keabsahan Data. Setelah itu baru dilakukan penarikan kesimpulan (Alam et al, 2022).

Hasil dan Pembahasan

A. Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung

Pemberdayaan ASN di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci kepada JU selaku SUB Bidang pengembangan kompetensi pegawai dan K selaku SUB Bidang Penyelenggaraan Diklat Pegawai di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung adalah sebagai berikut:

“saat ini pemberdayaan pegawai di kantor BKPSDM sudah maksimal kita lakukan, contohnya dengan pengadaan pegawai (PNS), pembinaan karir, seperti teman-teman pegawai yang dengan tanpa paksaan melanjutkan kuliah ambil S2, dan sebetulnya banyak program pelatihan untuk pengembangan karir dari pemerintah, tapi karena covid inilah, akhirnya banyak pegawai yang tidak bisa ikut pelatihan keluar”(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dari hasil wawancara dapat disampaikan bahwa pemberdayaan di kantor tersebut sudah dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Mangkunegara, 2013) dan (Setioko, 2017), bahwa secara umum pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah meliputi: pengadaan pegawai, pembinaan karier pendidikan dan pelatihan, serta penggajian, tunjangan dan kesejahteraan. Keempat poin tersebut sudah dilaksanakan di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung.

1. Pengadaan Pegawai

Mekanisme pengadaan pegawai di Kabupaten Tana Tidung berdasarkan hasil wawancara dengan RA, Sekretaris di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung pada tanggal 12 April 2022 dan BP Kabid Pengembangan Kompetensi SDM Aparatur yang diwawancara tanggal 13 April 2023 adalah sebagai berikut:

“Proses pelaksanaan pengadaan pegawai di kabupaten Tana Tidung dilakukan dengan melalui seleksi yang secara objektif dan sesuai dengan ketentuan peraturan kepegawaian yang ada. Sehingga dari praktek pengadaan yang dilakukan selama ini bersifat transparan dan objektif. Artinya diberikan kesempatan bagi semua aparat/pegawai ataupun masyarakat umum yang memiliki kemampuan untuk dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya. Sehingga komposisi

dari PNS itu sendiri telah sejalan dengan harapan pemberdayaan. Dan pengadaan dilakukan juga sesuai dengan formasi yang dibuka". (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut disampaikan bahwa pelaksanaan perekrutan pegawai atau tes PNS di kabupaten Tana Tidung sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Semua diawasi dan terorganisir, mulai dari pendaftaran, pengumpulan berkas, seleksi, serta pengumuman semua dilaksanakan secara transparan dan objektif.

2. Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karier dan peningkatan oleh organisasi untuk mencapai suatu rencana kerja sesuai dengan jalur atau jenjang organisasi (Sedarmayanti, 2017). Sistem pembinaan karier di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung pada hakekatnya adalah suatu upaya sistematis terencana mencakup struktur dan proses yang menghasilkan keselarasan kompetensi pegawai dengan kebutuhan kantor BKPSDM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris di BKPSDM (R) pada tanggal 12 April 2022:

"Pembinaan karier di kantor BKPSDM dilakukan semata-mata untuk mendapatkan pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Bentuk pembinaan karir pegawai di kantor selain mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan juga memberikan dorongan dan dukungan bagi pegawai/ASN untuk melanjutkan studi lanjut dengan tugas belajar. Dikarenakan dua tahun ini ada covid, pelaksanaan pengiriman pegawai/ASN ke luar Tidung Pala sangat dibatasi, apalagi pergi pelatihan ke Jawa. Selama dua tahun ini pelatihan yang diikuti secara daring saja". (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dapat dijelaskan berdasarkan wawancara tersebut bahwa pembinaan karier di kantor BKPSDM dilakukan semata-mata untuk mendapatkan pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Bentuk pembinaan karir pegawai di kantor selain mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan juga memberikan dorongan dan dukungan bagi pegawai/ASN untuk melanjutkan studi lanjut dengan tugas belajar. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Dewi & Rahmawati, 2020), bahwa pengembangan atau pembinaan karier dilakukan dengan pelatihan dan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan meningkatkan prestasi kerja pegawai. Begitu juga dengan penelitian (Fairuzzahron & Gilang, 2019) yang juga menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah. (Suryantiko & Lumintang, 2018), dimana pelatihan dan pengembangan karir memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado. Hal serupa juga disampaikan oleh (Esih & Rudiana, 2023), bahwa pelatihan selain mengembangkan karir ASN juga dapat meningkatkan kompetensi ASN. Berdasarkan kajian teori dan empiris tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan memiliki keterkaitan hubungan yang erat karena tujuan dari adanya pelatihan adalah untuk pengembangan setiap karyawan karena pelatihan kaitannya adalah sesuatu yang didapatkan pada saat ini sedangkan pengembangan untuk jangka panjang bagi

karyawan untuk selanjutnya mengarah pada pengembangan karier karyawan yang tujuan utamanya adalah untuk peningkatan kualitas kerja.

3. Pendidikan dan Pelatihan

Selain pengembangan karir, pendidikan dan pelatihan juga merupakan upaya untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan pemberdayaan ASN di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung menurut BP, selaku Kabid Pengembangan Kompetensi SDM Aparatur di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung menyampaikan bahwa:

"pendidikan dan pelatihan, keduanya adalah program yang sangat penting untuk diikuti oleh semua pegawai....bahkan bukan hanya di kantor ini, tapi semua pegawai di kabupaten Tana Tidung. Saya sendiri juga sudah pernah mengikutinya, dan manfaatnya luar biasa sekali. Begitu juga para pegawai di kantor ini yang telah mengikuti pelatihan dan pendidikan. Setelah mengikuti pelatihan dan pendidikan..rata-rata kinerja pegawai akan meningkat dan bekerja secara optimal". "(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dari hasil wawancara disampaikan bahwa pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilaksanakan. Semua pegawai memiliki kesempatan yang sama dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan. Setelah mengikuti pelatihan dan Pendidikan pegawai mampu bekerja secara optimal dengan mengaplikasikan seluruh kemampuan dan keterampilan yang sudah diperoleh untuk diterapkan dalam kemampuan bekerja. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Suryantiko & Lumintang, 2018) dan (Fairuzzahron & Gilang, 2019) pada sub bab sebelumnya.

4. Penggajian, Tunjangan dan Kesejahteraan

Gaji merupakan suatu bentuk balas jasa atau penghargaan yang diberikan secara teratur, biasanya setiap bulan atas jasa dan hasil kerja seseorang, sedangkan tunjangan adalah setiap tambahan benefit yang ditawarkan pada pegawai (Hasibuan, 2017). Menurut NO, selaku Kasubid Informasi, Data, dan Pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung yang diwawancara pada tanggal 12 April 2022, menyampaikan bahwa:

"Sebagai salah satu pegawai di kantor BKPSDM, selama ini gaji yang saya terima setiap bulannya sudah sesuai dengan pangkat dan golongan saya....begitu juga dengan pegawai-pegawai lainnya, disesuaikan besarnya dengan pangkat ASN yang bersangkutan. Selain gaji, setiap bulan kami juga mendapatkan tunjangan TPP (Tambahan Perbaikan Penghasilan)" "(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Hasil wawancara menyebutkan bahwa gaji yang diterima setiap bulannya, beserta besarnya sudah sesuai dengan pangkat dan golongan. Selain gaji, setiap bulan kami juga mendapatkan tunjangan TPP (Tambahan Perbaikan Penghasilan). Hal ini sesuai dengan pernyataan (Shyreen A et al., 2022), bahwa setiap orang yang bekerja pasti akan mendapatkan gaji yang berbeda-beda. Tingkat gaji yang lebih tinggi akan membuat seseorang lebih percaya diri bahwa ia memiliki kemampuan yang baik untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu, semakin

tingginya gaji yang diperoleh maka kinerja karyawan tersebut biasanya akan semakin baik (Masfi et al., 2020). Gaji berpengaruh terhadap efektifitas kinerja karyawan, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pramika & Sari, 2017).

B. Efektifitas Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor BKPSDM kabupaten Tana Tidung, dengan tujuan mendapatkan data mengenai efektivitas kerja, khususnya efektivitas pemberdayaan ASN di kantor tersebut. Dalam memberikan pelayanan publik, maka peneliti melakukan wawancara terkait indikator efektifitas pemberdayaan ASN, yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektifitas biaya (Gibson, 2013).

1. Tugas kerja

Tugas kerja merupakan pekerjaan dengan tanggung jawab seseorang. Atau pekerjaan yang dibebankan, atau sesuatu yang wajib dilakukan atau diperintahkan agar dilakukan oleh seseorang dengan suatu jabatan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara terhadap JU, Kasubid Bidang pengembangan kompetensi pegawai Kabupaten Tana Tidung sebagai berikut:

"Semua pegawai bisa mengerjakan semua tugas yang diberikan, mereka semua telah mengadakan koordinasi untuk mengerjakan tugas yang diberikan jika mengalami kesulitan. Mereka paham, dengan tugas-tugas yang diberikan" "(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Secara umum dapat diketahui bahwa tugas yang diberikan kepada pegawai di BKPSDM bisa dikerjakan dengan baik sesuai tugas dan tupoksi masing-masing pegawai. Selain itu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, pegawai selalu melakukan koordinasi jika menemui kendala dalam menyelesaikannya.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan kegiatan yang dilaksanakan atau wujud perilaku sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam pencapaian tujuan atau sasaran kerja yang telah ditetapkan oleh suatu instansi (Meianto et al., 2021). Dari hasil wawancara dengan JU Kasubid Bidang pengembangan kompetensi pegawai Kabupaten Tana Tidung mengenai kualitas pegawai BKPSDM Kabupaten Tana Tidung apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan instansi tersebut, diperoleh jawaban:

"pegawai yang ada di BKPSDM rata-rata sudah cukup sesuai dengan yang dibutuhkan instansi, karena mereka itu rata-rata sudah lama kerja di BKPSDM....jadi mereka sudah tahu dan paham dengan tugas dan fungsi yang mereka miliki. Mereka juga selalu mengadakan koordinasi kepada yang bisa, yang lebih paham dan mengerti tentang kesulitan yang mereka hadapi". "(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dilanjutkan dengan jawaban FI, Kasubid Analisis Kebutuhan dan Evaluasi Diklat

"pegawai sudah ditempatkan di sini sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing-masing di tempatnya dengan tingkat wawasan yang dimiliki masing-masing, sehingga efektifitas kerja di

*BKPSDM dapat diandalkan dalam pengelolaan kepegawaian di daerah (Kabupaten Tana Tidung)".
"(Hasil wawancara, 12 April 2022)*

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pegawai BKPSDM Kabupaten Tana Tidung rata-rata sudah sesuai dengan yang diharapkan institusi, hal ini dikarenakan rata-rata pegawai sudah lama bekerja, sehingga mereka sudah memahami tugas dan fungsi yang mereka miliki. Mereka juga selalu mengadakan koordinasi kepada atasan atau rekan sejawat jiwa mengalami kesulitan kerja, sehingga efektifitas kerja pegawai di kantor BKPSDM dapat meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Prianka, 2023), bahwa kualitas kerja seseorang merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Penelitian yang dilakukan juga membuktikan bahwa kualitas kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan variabel dominan terhadap Efektivitas kerja karyawan PT. Damai Abadi Medan.

3. Kuantitas Kerja

Jika kita berbicara mengenai kuantitas kerja, pasti kita akan merujuk pada jumlah kerja yang telah dicapai oleh karyawan atau pegawai, baik di perusahaan maupun instansi pemerintah. Penilaian kuantitas kerja biasanya dilakukan dengan membandingkan target dan hasil yang telah dicapai pegawai atau karyawan (Edison et al., 2016). Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa standar kuantitas pegawai di kantor BKPSDM KTT dapat menyesuaikan seperti pada saat beban kerja padat maka dapat disesuaikan dengan menyelesaikan pada waktunya atau sebagian pekerjaan dibawa pulang ke rumah, sehingga tugas atau pekerjaan yang diberikan atasan tidak terbengkalai. Dan mereka melaksanakan semuanya sesuai dengan standar acuan pelayanan publik yang ada.

4. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu atau time lines merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya suatu pekerjaan pada awal waktu, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya (Pasolong 2010 dalam (Lintjewas et al., 2016). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada NF selaku Kasubid Informasi, Data, dan pegawai mengenai ketepatan waktu diperoleh hasil sebagai berikut:

*"Manajemen waktu dan ketepatan waktu sudah berjalan dengan baik, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktu yang diberikan, dan saat ini kami cuma perlu menyesuaikan dengan perubahan dan aturan undang-undang baru yg sudah dan sedang dibuat...tetapi untuk sementara manajemen waktu yang dilaksanakan sudah efektif".
"(Hasil wawancara, 12 April 2022)*

Menurut BP, selaku Kabid Pengembangan Kompetensi SDM Aparatur bahwa:

"para pegawai sudah mengatur jam kerja dengan baik, sampai selesai target pekerjaan" "(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa manajemen waktu sudah berjalan dengan baik, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang

diberikan sesuai dengan waktu yang diberikan, dan saat ini kami cuma perlu menyesuaikan dengan perubahan dan aturan Undang-Undang baru yang sudah ada, secara keseluruhan saat ini manajemen waktu yang dilaksanakan sudah efektif.

5. Efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan yaitu, pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, khususnya pegawai di kantor BKPSDM dengan efektif dan efisien. Dari hasil wawancara tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor BKPSDM apakah sudah efektif dan efisien terhadap AK selaku SUB Bidang Penyelenggaraan Diklat Pegawai di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung, memperoleh jawaban sebagai berikut:

"bicara efektif dan efisien pelayanan ini pertama sudah menghasilkan output yang diinginkan, terbukti dapat mengatasi masalah-masalah yang ada". (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Hal ini juga selaras dengan jawaban dari RA, selaku sekretaris di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung saat wawancara pada tanggal 12 April 2022

"saat ini pelayanan sudah efektif efisien tetapi masih harus ditingkatkan lagi sesuai dengan SOP dan standar pelayanan publik yang telah disusun" (Hasil wawancara, 12 April 2022).

Dari hasil wawancara terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor BKPSDM secara umum sudah efektif dan efisien dan sesuai dengan SOP dan standar pelayanan publik yang telah disusun, akan tetapi lebih baik lagi jika pelayanan terus ditingkatkan. Seperti kita ketahui bahwa pelayanan publik semakin hari semakin dibutuhkan ASN di Tana Tidung dan masyarakat, hal ini sejalan dengan tuntutan publik yang menghendaki pelayanan yang lebih cepat, tepat, nyaman, ramah, murah, adil, dan transparan. Pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam berhubungan pada masyarakat (Kadarisman, 2019). Dengan demikian kesuksesan pelayanan publik adalah bukan hanya kesuksesan pemerintah, namun kesuksesan seluruh oknum-oknum yang terlibat di dalamnya (Ishak, 2015).

C. Kualitas Pelayanan publik

Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat memiliki kewajiban memberikan pelayanan prima atau pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut (Kepmenpan nomor 63 tahun 2004, n.d.), pelayanan publik adalah segala bentuk atau kegiatan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, pegawai di kantor BKPSDM harus memberikan pelayanan prima yang berkualitas. Kualitas adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithalm dan Parasuraman.

1. Keadaan Fisik (*Tangibles*)

Tangibles biasa juga disebut dimensi berwujud, yaitu aset yang memiliki nilai moneter terbatas dan biasanya berbentuk fisik, atau kualitas pelayanan sarana prasarana perkantoran yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan kepada

masyarakat. Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai kondisi Gedung kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung terhadap JU, selaku Kasubid Bidang Pengembangan Kompetensi Pegawai Kabupaten Tana Tidung yang diwawancara pada tanggal 12 April 2022 adalah sebagai berikut:

“Saat ini kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung belum memadai, khususnya luas bangunan serta ruang-ruangan pegawai yang ada disini. Hal ini mengingat kantor BKPSDM saat ini masih menumpang di Mess Guru, mengingat juga bahwa Tana Tidung adalah kabupaten baru yang saat ini masih dalam tahap membangun kantor-kantornya. Dan untuk akses ke kantor BKPSDM, saya rasa sangat mudah dijangkau baik bagi masyarakat maupun pegawai-pegawai dari dinas lain”(Hasil wawancara, 12 April 2022)

Hasil wawancara tersebut menyampaikan bahwa saat ini kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung belum memadai, khususnya luas bangunan serta ruangan pegawai yang ada. Ditambahkan bahwa akses ke kantor BKPSDM, dirasa sangat mudah dijangkau baik bagi masyarakat maupun pegawai-pegawai dari dinas lain. Sedangkan mengenai sarana prasarana pendukung di kantor BKPSDM Tana Tidung menurut hasil wawancara dengan RA, selaku sekretaris di BKPSDM Kabupaten Tana Tidung pada tanggal 22 April 2022 adalah sebagai berikut:

“Saat ini, walaupun kantor kami masih nebang di mess guru..tapi untuk fasilitas seperti komputer sangat memadai. Jumlah komputer di kantor BKPSDM saat ini berjumlah 27 buah, laptop 12 buah, note book 25 buah..lalu ada juga mesin ketik elektrik sejumlah 2 buah....dan AC split sebanyak 12 buah. Secara rinci datanya nanti bisa dilihat. Semua diperuntukkan kenyamanan pegawai dalam bekerja dan masyarakat saat datang ke kantor untuk dilayani” (Hasil wawancara, 22 April 2022)

Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai tentunya akan mendukung tugas pegawai di kantor BKPSDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun pegawai dari instansi lainnya di wilayah kerja Kabupaten Tana Tidung, serta upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi ASN dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, diharuskan pemerintah memberikan pelayanan prima yang didukung dengan sarana prasarana yang memadai untuk membangun kepuasan masyarakat. Peranan sarana prasarana dalam pelayanan publik sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan (Noris et al., 2022). Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai di kantor BKPSDM diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan atau Reliability dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai di kantor BKPSDM dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya dan memuaskan. Beberapa indikator keandalan dijabarkan dalam beberapa pertanyaan di bawah ini. Peneliti menanyakan apakah prosedur penerimaan aduan atau prosedur pelayanan di kantor BKPSDM berbelit-belit?, dijawab oleh JD yang pernah mengikuti tes CPNS.

“Waktu itu saya akan mengikuti tes CPNS, saya membutuhkan informasi yang sangat banyak soal tes pegawai itu, jadi setelah saya membuka internet...saya masih belum jelas...sehingga saya datang ke kantor BKD, yang namanya sekarang BKPSDM...wah...pegawai-pegawai disana sangat ramah.....saya dijelaskan caranya mau ikut tes pegawai...kalo menurut saya prosedur pelayanan yang ada sangat mudah diikuti, tidak berbelit-belit...dan sangat cepat dilayani kok, bahkan dikasih nomer HP pegawai disitu yang mengurus pendaftaran CPNS, supaya kalo ada kesulitan saat mengupload berkas atau apalah...saya bisa hubungi salah satu petugas yang bagian urusan itu” (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Ditambahkan oleh DE sebagai masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

“pegawai-pegawai yang ada di kantor tersebut sangat pintar dan cepat melayani, saya sudah dua kali datang kesana dan menanyakan soal pengumuman hasil tes pegawai waktu itu....dan saya dilayani dengan baik, juga dijelaskan kenapa pengumuman belum juga keluar” (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada sangat mudah diikuti, tidak berbelit-belit, dan pelayanan sangat cepat. Semua pegawai yang memberikan layanan juga memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan pelayanan yang diberikan.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat. Ketanggapan pegawai BKPSDM diwujudkan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, dan jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan MA pegawai Dinas Sosial Kabupaten Tana Tidung mengenai pelayanan dalam mendapatkan informasi apakah sudah jelas, lengkap, dan cepat?

“pelayanan di kantor BKPSDM sangat baik. Waktu itu saya dilayani dengan baik, semua informasi yang saya butuhkan diberikan dengan jelas, lengkap, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Walaupun menurut saya pelayanannya sudah baik, tapi tidak ada salahnya kalau selalu ditingkatkan”. (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Jawaban senada juga disampaikan oleh DE selaku masyarakat pengguna.

“Pelayanan di kantor BKPSDM, menurut saya sudah sangat baik. Pelayanannya cepat dan informasi-informasi yang saya butuhkan dikasih semua, tidak ditutup-tutupi dan mudah diperoleh, saya juga dikasih web BKPSDM Tana Tidung, sehingga kalau saya butuh informasi lagi tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor, tapi tinggal buka web saja”. (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Diperoleh hasil bahwa pelayanan di kantor BKPSDM sangat baik, semua informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diperoleh dengan jelas, lengkap, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Pelayanan yang baik, cepat, dan tanggap sangat diharapkan oleh masyarakat, tentunya masyarakat tidak ingin menunggu lama dan tidak dihiraukan untuk mendapatkan pelayanan (Utami & Nining, 2020).

4. Jaminan Keamanan (Assurance)

Pada parameter jaminan keamanan, berdasarkan hasil wawancara dengan NF selaku Kasubid Informasi, Data, dan pegawai pada tanggal 12 April 2022 mengenai cara pelayanan di BKPSDM terhadap masyarakat atau pegawai dari instansi lain adalah sebagai berikut:

“pegawai yang ada di kantor BKPSDM Tana Tidung dalam melayani masyarakat maupun pegawai-pegawai dari dinas lain sudah sesuai dengan standar yang ada. Setiap pegawai telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diberikan sesuai dengan tugas dan tupoksi mereka untuk kelancaran kerja dan pelayanan di bagian masing-masing sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan”. (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh BP, selaku Kabid Pengembangan Kompetensi SDM Aparatur.

“Setiap pegawai di kantor BKPSDM telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diberikan sesuai dengan tugas dan tupoksi mereka...sehingga dalam memberikan pelayanan mereka sudah paham...bahwa semua jenis pelayanan dikerjakan sesuai dengan standar dan SOPnya masing-masing” (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Dari hasil wawancara diperoleh hasil bahwa pegawai yang ada di kantor BKPSDM Tana Tidung dalam melayani masyarakat maupun pegawai-pegawai dari dinas lain sudah sesuai dengan standar yang ada. Setiap pegawai telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diberikan sesuai dengan tugas dan tupoksi mereka untuk kelancaran kerja dan pelayanan di bagian masing-masing sesuai dengan standar kualitas dan SOP yang sudah ditetapkan

5. Kepedulian (Empati)

Pada parameter kepedulian (Empati) diperoleh hasil wawancara terhadap RN selaku masyarakat pengguna mengenai sikap kepedulian dan kesigapan pegawai di kantor BKPSDM adalah sebagai berikut:

“Menurut saya pegawai-pegawai di kantor BKPSDM dalam memberikan pelayanan kepada kami sangat baik, kami dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama...dan senangnya kami tidak disuruh kesana kemari, tapi sejak kami datang langsung dilayani dan selesainya juga cepat, pegawai disitu ramah-ramah juga”. (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Jawaban serupa juga diberikan oleh JD sebagai masyarakat pengguna:

“Sewaktu saya ke kantor, menanyakan tentang aturan dan semua tentang tes CPNS, saya dilayani dengan sangat baik. Pegawainya ramah, kami tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan urusan kami. Saya juga diberi nomer HP pegawai di kantor itu, untuk memudahkan saya mengetahui informasi-informasi terbaru mengenai pelaksanaan tes CPNS waktu itu”. (Hasil wawancara, 12 April 2022)

Hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pegawai di kantor BKPSDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik, ramah, dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama

D. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemberdayaan pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung

Guna menjawab perumusan masalah yang kedua mengenai faktor-faktor yang menjadi kendala dalam efektifitas pemberdayaan pegawai di kantor BKPSDM adalah apa saja yang menjadi kendala dalam pemberdayaan pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung. Beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya beberapa permasalahan yang ada adalah:

- 1) Fasilitas yang kurang memadai

Saat ini kantor BKPSDM masih menumpang, dikarenakan kantor BKPSDM sendiri belum selesai pembangunannya. Dengan ruangan yang dirasa kurang memadai menyebabkan kurang nyamannya pegawai dalam memberikan pelayanan dan bekerja.

- 2) Kemampuan atau *skill* SDM di kantor BKPSDM belum mumpuni.
Kemampuan SDM disini adalah kemampuan PNS dalam menyediakan pelayanan jasa kepada pengguna jasa, yaitu masyarakat dan seluruh PNS/ASN di kabupaten Tana Tidung. Dalam memberikan pelayanan secara umum memang sudah bagus, akan tetapi masih belum maksimal. Contohnya saat akan diadakan tes CPNS dengan metode CAT, tidak semua panitia pengadaan CPNS memahami tentang tata cara dan pelaksanaan CAT.
- 3) Masih rendahnya tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung.
- 4) Program evaluasi kinerja pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung belum terealisasi dengan baik, sehingga rasa jera di kalangan pegawai belum ada. Mengingat evaluasi merupakan salah satu bentuk upaya yang harus dilakukan untuk memaksimalkan tugasnya.

Dalam memecahkan permasalahan yang ada, solusi yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam rangka pemberdayaan aparatur daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah dengan melakukan sinkronisasi dan harmonisasi pelaksanaan peraturan perundangan kepegawaian dan optimalisasi Bimtek dan Pelatihan dengan memberikan bantuan dana.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektifitas pemberdayaan ASN di Kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam peningkatan pelayanan publik sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tugas kerja yang dihasilkan oleh pegawai BKPSDM Kabupaten Tana Tidung sudah bisa dikatakan efektif hal ini dapat dilihat dari standar kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam menyelesaikan dan menyesuaikan tugas bahkan lebih dari beban tugas yang diberikan. Kemudian kualitas kerja yang dihasilkan oleh BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dinilai sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari output yang dihasilkan pegawai, kuantitas kerja Aparatur sipil Negara di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung saat triwulan pertama dan kedua pada hampir di semua sasaran kinerja belum dapat diselesaikan, dengan kata lain capaian yang dihasilkan rata-rata 50%, baru di triwulan ke empat mencapai 100%. Sedangkan ketetapan waktu yang dimiliki oleh pegawai dalam proses penyelesaian pekerjaan belum dapat dikatakan baik.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemberdayaan ASN di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung adalah fasilitas yang kurang memadai, kemampuan atau *skill* SDM di kantor BKPSDM belum mumpuni, masih rendahnya

tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung, dan program evaluasi kinerja pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Tana Tidung belum terealisasi dengan baik. Sehingga solusi yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Tana Tidung dalam rangka pemberdayaan aparatur daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah dengan melakukan sinkronisasi dan harmonisasi pelaksanaan peraturan perundangan kepegawaian dan optimalisasi Bimtek dan Pelatihan.

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti, adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuisioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuisioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat, kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di instansi lain yang melakukan pelayanan public di wilayah Pemda Tana Tidung, selain itu untuk menunjang proses pelayanan di kantor BKPSDM lebih baik lagi disarankan perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana di kantor BKPSDM dan pemerintah lebih serius dan meningkatkan dukungan berupa pendanaan bagi PNS yang ingin mengembangkan karir, baik memberikan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan dan pelatihan yang menunjang kinerjanya, selain itu juga Pemerintah secara rutin mengadakan evaluasi kinerja pegawai di kantor BKPSDM maupun di instansi-instansi lainnya di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung.

Referensi

- Alam, S., Al Putra, F., & La Ode Mustafa, R. (2022). STRATEGI PEMBANGUNAN ILMU PENGETAHUAN, TEKNOLOGI DAN INOVASI DAERAH DI SULAWESI TENGGARA. *Journal Publicuho*, 5(4), 1277-1293.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Arifin, L. (2021). Strategi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 1(2), 105–114. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v1i2.93>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia) Oleh. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 22(2), 105–122.
- Benyamin, D. (2018). Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan

- Kinerja Pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 6(3), 131. <https://doi.org/10.52239/jar.v6i3.1907>
- Binol, F. (2016). Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Politico*, 2(6), 1–11.
- Dewi, P. E. S., & Rahmawati, P. I. (2020). Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Munduk Moding Plantation Nature Resort and Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 221. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.27684>
- Edison, E., Anwar, A., & Komariyah, K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ekananta, E. J. (2014). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Daerah Di Kabupaten Bandung*.
- Esih, & Rudiana. (2023). Efektivitas Pengembangan Kompetensi ASN melalui Sista Praja oleh BPSDM Provinsi Jawa Barat Tahun 2021-2022 : Studi pada Pelatihan PBJP Level-1. 5(1), 124–142.
- Fairuzzahron, F., & Gilang, A. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah The Influence of Training on Employee Performance at PT PLN (Persero) Transmission of Middle Java Prodi S1 Administrasi Bisnis , Fakultas Komunikasi dan Bisnis. *E-Proceeding of Management*, 6(1), 1316–1322.
- Gibson. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Keem). Jakarta: Erlangga.
- Handayani, I. T., Irwani, Yopiannor, F. Z., & Suffianor. (2018). Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan Empowerment of State Civil Apparatus in Improving Employee Performance at the Katingan Regency Regional Secretariat. *Anterior Jurnal*, 18(1), 23–29. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/18451/17979>
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Ishak, F. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Biluhu. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 66, 37–39. <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/137>
- Ismail, T., & Ramayani, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Kepmenpan nomor 63 tahun 2004. (n.d.). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004*.
- Kepres nomor 159 tahun. (2000). Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah. *Demographic Research*, 4–7.

- Lakip BKPSDM KTT. (2021). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) BKPSDM Kabupaten Tana Tidung Tahun 2021*.
- Lintjewas, D. D. ., Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*. 2, 64–80.
- Mangkunegara, P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Masfi, A., Soleha, & Moeljono, E. (2020). Pengaruh Faktor Motivasi Gaji Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat (Systmatic Review). *Journal Nursing Update, Vol 11 No 2 (2020): MARET*. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/article/view/180/150>
- Meianto, S., Bahiramsyah, A., & Endri, E. (2021). Work effectiveness in relation with communication, workload, and work discipline. *Linguistics and Culture Review*, 6, 134–145. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v6ns1.1998>
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Noris, H. W., Suharto, & Suhada, B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(1), 53–64.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Dengan Lima Dimensi Sesuai Dengan Urutan Kepada Suatu Perusahaan Jasa Tersebut Jauh Dibawah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 1–25.
- Pramika, D., & Sari, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Finansia Multi Finance Palembang. *Jurnal Pendidikan*, 1(1), 99–108.
- Prianka, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Kerja Dan Displin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai PT. Damai Abadi Medan*. 4(1), 32–41.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama.
- Setioko, S. (2017). Pola Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelaksanaan Tugas Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah FE-UMM Economic*, 11(1).
- Shyreen A, N., Fauzi, A., Oktarina, L., Aditya A, F., Febrianti, B., & Asmarani, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Gaji, Upah dan Tunjangan (Literature Review Akutansi Manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 463–473.
- Suryantiko, D., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Air Manado) The Influence Of Work Training And Career Development To Employee

- Performance (Study On PT Air Manado). *Jurnal EMBA*, 6(1), 351–360.
- Tjiptono, T. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi Keem). Andi Offset.
- Utami, D., & Nining, S. L. (2020). *Pengaruh Ketanggapan dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul*. 4(2), 304–319.