

Analisis Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur terhadap Kualitas dan Standar Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangkajene

Analysis of Apparatus Competence and Professionalism Regarding the Quality and Standards of Public Services at the Pangkajene District Office

Muh. Fiqry Marsekal Jaya¹, Subhan Djaya²

^{1,2} Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Kota Makassar, Indonesia

Email: chikalpangkep@gmail.com

Keywords:

key after each keyword.
competence,
professionalism,
Employee

ABSTRACT

As well as to identify factors that support and hinder the implementation of these services. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The research informants amounted to 5 people, consisting of officials who provide public services and the Community as service users, thus providing a comprehensive picture of existing problems as well as potential. Data analysis was carried out in several stages through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The assessment of service quality refers to the theory of Bowmans et al., which includes three dimensions namely knowledge, skills, and attitude. Research results show that the quality of public services in Pangkajene District has reached an optimal standard in meeting the needs of the community. In the knowledge dimension, it was found that some officials have demonstrated knowledge regarding the main tasks and functions of officials in providing services professionally. The skills dimension shows that officials can fulfill the needs of the community quickly and accurately. The attitude dimension shows that officials highly uphold the values of the service code of ethics by continuously paying attention to the values of honesty as a form of maintaining integrity while serving the community. However, there are still several obstacles in terms of improving the quality of human resources, adding facilities, as well as reforming the system to be more effective and optimal.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan Masyarakat di Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam menjalankan pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam, juga studi dokumentasi. Informan penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari aparatur yang memberikan pelayanan publik serta Masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga memberikan sebuah gambaran menyeluruh tentang permasalahan juga potensi yang ada. Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penilaian terhadap kualitas

Kata Kunci:

Kata kunci:
Kompetensi,
Profesionalisme,
Pegawai

layanan mengacu pada teori Bowmans et.al yang mencakup tiga dimensi di antaranya pengetahuan (*Knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pangkajene telah mencapai standar yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dimensi *knowledge*, ditemukan bahwa beberapa aparaturnya telah menunjukkan pengetahuan perihal tugas pokok dan fungsi aparaturnya dalam memberikan pelayanan secara profesional. Dimensi *skills* menunjukkan bahwa aparaturnya dapat menyelesaikan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dimensi *attitude* menunjukkan bahwa aparaturnya sangat menjaga nilai kode etik pelayanan dengan terus memperhatikan nilai-nilai dari kejujuran sebagai bentuk menjaga integritas saat melayani masyarakat. Faktor penghambat maupun pendukung aparaturnya meliputi adaptasi teknologi, perilaku birokrasi, dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dari sisi meningkatkan kualitas sumber daya manusia, penambahan fasilitas, serta pembenahan system agar lebih efektif dan optimal.

A. PENDAHULUAN

Kompetensi dan profesionalisme aparaturnya merupakan faktor utama dalam mewujudkan tata kelola dalam penyelenggaraan teknis pemerintahan yang baik dengan tetap menerapkan efektif, efisien, akuntabel, transparan, dan berkualitas dengan tetap berorientasi pada tujuan utama yakni pemenuhan kualitas pelayanan publik yang prima. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Muhammad Idkhan (2021), menunjukkan bahwa terdapat dua aspek yang sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu optimalisasi tujuan serta perilaku pegawai dalam organisasi. Metode penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna menggali persepsi, sikap masyarakat, dan juga perilaku aparaturnya yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas dan mendalam soal fenomena pelayanan publik yang terjadi didasari sifat profesionalisme dan juga kompetensi aparaturnya. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan juga efisien mengingat kantor kecamatan memiliki peran yang sangat strategis dan juga berada paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masih sering dijumpai berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, ketidakonsistenan penerapan standar operasional pelayanan (SOP) serta kualitas layanan antar aparaturnya. Penelitian mengenai kompetensi dan profesionalisme aparaturnya terhadap kualitas dan standar pelayanan publik telah banyak dilakukan. Namun, masih terdapat sejumlah kesenjangan (*research gap*) yang menunjukkan pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Penelitian sebelumnya juga kerap menempatkan kualitas pelayanan pada variabel utama tanpa mempertimbangkan kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dari sisi teoritis dan metodologi, kompetensi berada pada dimensi pengetahuan, keterampilan, sikap, sedangkan profesionalisme berbicara soal integritas, etika kerja, dan tanggung jawab belum banyak terimplementasikan dalam suatu kerangka yang utuh.

Penelitian sebelumnya juga lebih dominan menggunakan metode kuantitatif sehingga cenderung menghasilkan penjelasan yang kurang mampu menggambarkan kondisi secara lebih mendalam. Hal ini menyebabkan masih terbatasnya pemahaman terkait bagaimana kompetensi dan profesionalisme aparatur dapat diimplementasikan dalam praktik pelayanan, khususnya di tingkat kecamatan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi adanya research gap berupa belum mendalamnya pembahasan soal kompetensi dan profesionalisme aparatur secara mendalam soal kualitas serta standar pelayanan publik, khususnya di tingkatan kecamatan dengan studi kasus di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian ini bertujuan menganalisis secara mendalam melalui faktor pendekatan wawancara dan juga praktik langsung dilapangan dengan menjadikan aparatur sebagai pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan untuk sampel pada karya ini.

B. METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan diskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggali fenomena yang terjadi dengan persepsi, sikap masyarakat, dan perilaku aparatur dapat dengan jelas menggambarkan secara mendalam fenomena pelayanan publik secara mendalam yang didasari oleh sifat profesionalisme dan juga kompetensi aparatur di Kantor Kecamatan Pangkajene. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang utuh terkait proses pelayanan publik, hambatan apa yang sering dihadapi oleh aparatur dalam menangani setiap kendala dalam memberikan pelayanan publik dan upaya meningkatkan motivasi kerja. Instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri (*Human Instrumen*) yang dimana peneliti berperan langsung dalam proses pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Pangkajene sebagai perangkat yang memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* adalah yaitu teknis pemilihan informan berdasarkan pertimbangan yang dianggap paling memahami masalah. Artinya di mana peneliti memilih responden yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian di Kantor Kecamatan Pangkajene, kriteria *purposive sampling* bisa berupa: Aparatur yang bertugas langsung dalam pelayanan publik, masyarakat yang pernah menerima pelayanan minimal satu kali, dan pegawai dengan masa kerja tertentu (misalnya > setahun).

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan pegawai kecamatan, dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen laporan pertanggung jawaban bagian pelayanan yang meliputi indikator kepuasan masyarakat untuk melihat sejauh mana realisasi efektivitas dalam penerapan pelayanan publik, serta regulasi terkait.

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014) terdapat tiga teknik analisis untuk metode kualitatif diantaranya reduksi data yang merupakan teknik analisis data kualitatif berupa menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu, penyajian data ialah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga adanya penarikan kesimpulan. Pada bagian penarikan kesimpulan ialah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil makna dari data yang telah dikumpulkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan adalah Organisasi Perangkat Daerah ditingkatkan kabupaten/kota yang bertugas sebagai penyelenggara urusan pemerintahan umum, pembinaan desa/kelurahan, serta menjadi koordinasi pemberdayaan masyarakat, ketentraman, dan pelayanan umum. Kecamatan umumnya dipimpin oleh seorang camat yang juga merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas pokok Kecamatan adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, percepatan Pembangunan, dan pelayanan publik di wilayahnya. Fungsi utama dari kecamatan meliputi dari: Penyelenggaraan Pemerintahan Umum, Pemberdayaan Masyarakat, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Pembinaan dan Pengawasan, Pelayanan Publik.

Untuk Struktural Organisasi di Kecamatan Pangkajene memiliki sub bagian dan juga seksi yang menunjang serta mengakomodir jalannya pemerintahan ditingkatkan Kecamatan Pangkajene, diantaranya terdapat Sub bagian Umum dan Kepegawaian dan Sub Bagian Perencanaan Pelaporan, dan Keuangan. Dan juga terdapat 5 seksi diantaranya Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Trantib), Seksi Perekonomian, Seksi Kesejahteraan Sosial, dan yang terakhir ada Seksi Pembangunan. Dengan semangat kebersamaan, tanggung jawab, dan juga nilai-nilai kejujuran, Pemerintah Kecamatan Pangkajene terus menjalankan perannya dalam mendukung terciptanya Pangkep Hebat yang maju, berkelanjutan, harmonis, berdaya saing, dan unggul melalui kolaborasi yang melibatkan beberapa pihak yaitu Pemerintah Daerah dan juga Masyarakat. Seksi pembangunan berfungsi merencanakan pembangunan jangka pendek maupun jangka panjang, Seksi ekonomi berfungsi melayani kebutuhan masyarakat dalam persoalan pemberdayaan UMKM dalam hal administratif, Seksi Ketentraman dan Ketertiban berfungsi dalam menyelesaikan persoalan sengketa lahan yang terjadi antar warga dan warga maupun antara lembaga pemerintah dan melibatkan swasta, Seksi Kesejahteraan dan Sosial berfungsi dalam membidangi perihal pembuatan dispensasi nikah atau penyaluran bantuan yang sifatnya sosial, Seksi Pemerintahan berfungsi dalam menyelenggarakan pemerintahan umum, dan pelayanan administratif meliputi pembuatan dokumen, surat rekomendasi, dan surat keterangan sesuai kewenangan kecamatan. Bagian umum dan Kepegawaian berfungsi untuk mengakomodir beberapa seksi dalam menjalankan tugasnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerima masukan ataupun komplain dari masyarakat selama menerima pelayanan dari aparatur, Bagian Perencanaan dan keuangan berfungsi sebagai merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh kecamatan.

Penelitian Analisis Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas dan Standar Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangkajene ini menggunakan empat inti fenomena yang sering terjadi yaitu Sikap Profesional dan konsistensi dalam mengoptimalkan mekanisme pelayanan, kode etik, standar waktu, serta faktor penghambat dan pendukung. Dalam pelayanan publik, sikap profesionalisme sangat dianjurkan dimiliki oleh semua aparatur yang berada dilapangan, dengan sikap profesionalisme tersebut diyakini dapat membuat jalannya mekanisme pelayanan sangat optimal untuk mencapai kepuasan bersama. Mekanisme yang berlaku di Kantor Kecamatan inipun sudah diatur oleh undang-undang yang harus dijadikan sebagai pedoman oleh setiap individu aparatur yang dijalankan dengan rasa konsisten termaksud cara memberikan pelayanan publik yang tidak lepas dari etika dalam

pelayanan saat melaksanakan tugas. Atas dasar ini kemudian masyarakat memiliki hak untuk menilai aparatur terkait kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik sebagai fungsinya untuk memenuhi kebutuhan mereka, aparatur di kantor kecamatan Pangkajene memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di wilayah kecamatan Pangkajene.

Kemudian hasil observasi juga ditemukan beberapa subjektif informasi pengetahuan soal pelayanan publik yang dimana jenis pelayanan yang ada di kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep berjumlah 5 (lima) yaitu;

Pengurusan Surat Keterangan Kewarisan, Pengurusan surat izin usaha, Pengantar, Dispensasi nikah, Pengurusan daftar susunan Keluarga (administrasi kependudukan), Pengurusan akta autentik hukum tanah.

Adapun faktor yang mempengaruhi kenapa beberapa jenis layanan kemudian jarang di perlukan oleh masyarakat karena semenjak adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) untuk Kabupaten Pangkep yang beralamat di Jalan Sultan Hasanuddin KM. 0 Pangkep berdampak efektif bagi masyarakat. Kehadiran Mall Pelayanan Publik dinilai sangat memangkas waktu masyarakat dalam mengurus keperluan baik itu berupa administratif maupun pelayanan. Bagaimana tidak, sebelum adanya Mall Pelayanan Publik masyarakat harus mendatangi setiap instansi yang dimana memerlukan tenaga, upaya, maupun biaya yang dua kali lipat lebih banyak. Disatu sisi juga berbicara faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor kecamatan itu adalah perihal komunikasi organisasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maka ada beberapa unsur yang harus diprioritaskan agar ditingkatkan pada unsur yang masih mempunyai nilai yang rendah tapi untuk unsur yang sudah mempunyai nilai yang tinggi harus tetap dipertahankan agar tetap bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada kantor kecamatan Pangkajene, ditemukan bahwa aparatur yang ada pada kantor tersebut sudah menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks kompetensi dan profesionalisme aparatur terhadap kualitas dan standar pelayanan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa aparatur yang ada di kantor kecamatan Pangkajene sudah menjalankan tugas dan fungsinya dalam upaya optimalisasi memberikan juga memenuhi kebutuhan masyarakat aparatur terlibat aktif dalam memberikan pemahaman ke masyarakat soal mekanisme persiapan berkas dalam pengurusan kebutuhan. Boumans et al. (2017) menjabarkan bahwa kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur yang ada di kantor kecamatan Pangkajene memenuhi kebutuhan dan prioritas masyarakat selaras dengan tetap mengedepankan setiap unsur dari etika pelayanan.

Menurut Yoyok Setyo dan Wilasari, M.F (2023), menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu unsur bagian penting dalam penyelenggaraan negara, kemampuan organisasi negara dalam mencapai tujuannya bergantung pada profesionalisme aparatur. Profesionalisme aparatur juga diartikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas beserta fungsinya secara baik yang didasari dengan keahlian, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki aparatur. Temuan dari penelitian ini juga secara normatif selaras dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 pada pasal 3 yang mengatur tentang nilai dasar aparatur, pasal 4 tentang kode perilaku aparatur, dan pasal 5 tentang kewajiban aparatur yang dimana menegaskan bahwa aparatur harus tetap mampu bekerja secara profesional, kepatuhan dan juga komitmen terhadap kode etik

dalam menjaga serta menjunjung tinggi nilai integritas dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Pangkajene memiliki akses yang sangat baik terhadap informasi terkait persyaratan administrasi untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan melalui setiap penjelasan yang diberikan oleh aparatur dengan tetap mengedepankan unsur-unsur kepegawaian maupun kode etik yang dijadikan sebagai acuan dalam teknis pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subhan Djaya & Aras Solong (2020) dengan judul hubungan kinerja pelayanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat yang menyimpulkan bahwa indeks kinerja aparatur pelayanan publik memiliki hubungan secara positif dan juga signifikan terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat yang mengartikan bahwa kinerja dari pelayanan publik ternyata mampu meningkatkan indeks kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan publik di kantor kecamatan Pangkajene Adalah adanya aparatur yang profesional dan berintegritas. Kasi Pemerintahan menjelaskan bahwa faktor pendukung dalam kelancaran tugas antara lain kerja sama yang baik, disiplin pegawai, dan dukungan langsung dari atasan. Dari perspektif ketiga masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini beranggapan bahwa aparatur mampu bekerja dan melayani dengan setulus hati sesuai dengan kebutuhan mereka dan juga memberikan setiap penjelasan soal mekanisme yang mudah dan cepat dipahami.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari Mochtar Luthfi, Aras Solong, Maryati, dan Tety Dwiyantri (2024), yang menjelaskan bahwa disiplin pegawai merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja aparatur. Aparatur yang disiplin menunjukkan produktivitas, kualitas kerja, dan kepatuhan terhadap prosedur yang lebih tinggi, yang semuanya berkontribusi pada tujuan organisasi.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara juga ditemukan beberapa faktor penghambat dalam implementasinya. Salah satu kendala yang bisa dikatakan sangat dominan ialah didapatinya faktor keterbatasan jumlah pegawai yang sangat tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani. Hambatan yang lain adalah keterbatasan sarana tertentu seperti beberapa fasilitas pendukung yang belum optimal dan juga di sisi masyarakat sering ditemukan bahwa pemohon layanan belum melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan yang menyebabkan pelayanan harus tertunda.

Hasil penelitian ini sangat konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aina Ilzahra (2025) yang mengemukakan bahwa faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan *good governance* yang mencerminkan berbagai penyebab hambatan meliputi dari segi struktural, budaya, dan juga teknis. Banyak Lembaga pemerintah yang masih kurang dalam memahami dari keuntungan jangka Panjang dalam penerapan tata Kelola yang baik. Aras Solong (2020), melalui bukunya yang berjudul *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* menjelaskan bahwa sumber daya manusia yang dimaksud meliputi aparatur itu sendiri yang Dimana merupakan faktor penting dan juga penentu dalam pencapaian tujuan instansi yang Dimana elemen-elemen pokok dalam instansi adalah perilaku pegawai bahkan fasilitas kerja yang diberdayakan harus juga diberangi dengan sumber daya manusia dikembangkan agar esensi dari pelayanan tetap pada koridor utama yaitu kepuasan dari masyarakat penerima layanan.

Temuan adanya faktor penghambat yang dideteksi langsung oleh aparatur dalam hasil wawancara menunjukkan bahwa fungsi aparatur sebagai pemenuhan kebutuhan

masyarakat tetap berjalan walaupun bisa dikatakan belum optimal. Tindak lanjut berupa pemberian pemahaman kepada masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan agar pelayanan bisa terus berjalan sebanding dengan penilaian masyarakat dalam wawancara sehingga kekurangan pedoman pelayananpun tidak dapat dideteksi oleh masyarakat dalam pemenuhan hak-hak mereka. Untuk perspektif masyarakat perlu diberlakukan semacam sosialisasi ataupun pemberian pemahaman kepada masyarakat langsung ataupun perwakilan dari di stuktural kelurahan terkait dengan prosedur dan persyaratan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Ketepatan waktu sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berperan dalam memenuhi harapan masyarakat. Pada sudut pandang masyarakat kecamatan Pangkajene sendiri memberikan penilaian baik terhadap aparatur kecamatan Pangkajene yang memiliki motivasi kuat. Aparatur yang memiliki motivasi yang tinggi seringkali bisa memberikan kontribusi yang positif pada masyarakat, sehingga masyarakat khususnya di kecamatan Pangkajene akan menilai aparatur berdasarkan dampak positif yang diberikan melalui pekerjaan dan inisiatif mereka. Kontribusi ini bisa meliputi partisipatif yang aktif dalam kebutuhan masyarakat dan solusi yang inovatif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini nantinya dapat memperkuat hubungan antara aparatur pemerintahan dan masyarakat guna menciptakan citra yang baik bagi Kecamatan Pangkajene, Kabupaten Pangkep.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik pada instansi sangat ditentukan oleh kompetensi dan juga profesionalisme aparatur sebagai perangkat keras dan fasilitas sebagai penunjang mekanisme. Kapasitas kelembagaan Kecamatan, partisipatif masyarakat dengan aparatur dan kualitas komunikasi antar sesama aparatur. Dengan demikian, penelitian ini pun memiliki beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yang menjadi referensi dalam penulisan kali ini. Pertama, dari segi tempat dan Lokasi yang sudah berbeda, kedua terdapat pada Teknik penentuan sampel, yaitu subjek (peneliti) memahami problematika kompetensi dan profesionalisme aparatur yang terjadi di kecamatan Pangkajene dan menguraikan beberapa karakteristik yang menjadi kendala maupun pendukung bagi aparatur guna memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek (masyarakat dan aparatur) serta hasil dari penelitian ini pun tentu berbeda dengan penelitian-penelitian juga berbeda.

Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya yang ada di kantor kecamatan Pangkajene perlu dilakukan dari optimalisasi faktor pendukung dan juga penanganan faktor penghambat secara sistematis. Upaya yang dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kompetensi dari aparatur melalui penguatan dalam penerapan nilai-nilai dasar aparatur yang telah dengan jelas diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2023 serta perbaikan sarana dan prasarana dalam penunjang teknis pelayanan agar pemenuhan prinsip profesionalitas, akuntabilitas dalam mewujudkan kepuasan masyarakat.

D. SIMPULAN

Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur di Kantor Kecamatan Pangkajene Pmenunjukkan sikap objektif, transparansi dan mengikuti aturan yang berlaku juga menjadikan nilai-nilai kejujuran sebagai bentuk integritas dalam memberikan pelayanan. Yang dapat ditunjukkan dengan bagaimana kemudian aparatur dapat bersikap serta juga memenuhi ekspektasi dari masyarakat dan pengetahuan aparatur terkait mekanisme pelayanan telah dijalankan dengan dibuktikan bagaimana aparatur kemudian tetap

menjadikan kode etik sebagai pedoman teknis, mulai dari memberikan penjelasan terkait kendala yang dihadapi masyarakat, tetap konsisten dalam menjaga etika pelayanan agar terhindar dari konflik kepentingan, dan tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun. Kode etik menjadi pedoman teknis bagi aparatur, profesionalisme dapat dilihat ketika aparatur bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, dan terus mengutamakan kepentingan masyarakat.

Terdapat beberapa faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Pangkajene belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi beberapa faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian yaitu keterbatasan fasilitas, dan juga keterbatasan sumber daya manusia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi adalah aparatur yang memiliki pengetahuan (*Soft Skills*) soal standar pelayanan kemudian dapat dilaksanakan (*Hard Skills*). Oleh karena itu perbaikan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi dan profesionalisme aparatur memerlukan upaya dari seluruh pihak, kelengkapan sarana dan prasarana, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan agar dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel agar meningkatkan kinerja dari organisasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

REFERENSI

- Awaliah, N., & Solong, A. (2025). Profesional pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Socio-praxis Journal: Komunikasi, Publik, Bisnis, Fiskal, Perpustakaan dan Sains Informasi*. <https://jurnal-fisip.uim-makassar.ac.id/index.php/sosiopraxis>
- Bouwman, M., Runhaar, P., Wesselink, R., & Mulder, M. (2017). Fostering teachers' team learning: An interplay between transformational leadership and participative decision-making? *Teaching and Teacher Education*, 65, 71–80. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.03.010>
- Luthfi M., M., Ismail, N. H., Solong, A., Maryati, & Dwiyantri, T. (2024). Analisis disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 4(2), 130–137. <https://doi.org/10.59065/jissr.v4i2.163>
- Malik, S., Solong, A., Djaya, S., & Sucipto, K. (2025). *The Influence of Discipline and Work Motivation on Employee Productivity Improvement*. 5(1).
- Moleong J Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda karya Bandung
- Selsya Billa Regita & Izzatusholekha Izzatusholekha. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunungsindur. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 107–121. <https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.109>
- Setyo Langgeng, Y., & Wilasari, M. F. (2023). Profesionalisme aparatur sipil negara dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Nusantara Innovation Journal*, 2(1), 103–113. <https://doi.org/10.70260/nij.v2i1.28>
- Solong, H. A. (2020). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia: Menunjang kinerja aparatur berkualitas*.
- Solong, A. (2021). *Organisasi dan birokrasi*. Deepublish.

- Solong, A., & Yadi, A. (2021). Kajian teori organisasi dan birokrasi dalam pelayanan publik. Deepublish.
- Syahputra, M. A., & Djaya, S. (2026). Analisis kinerja aparatur sipil negara pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Quantum Publik, 2(2).