

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo merupakan perangkat daerah pemerintah Kabupaten Ponorogo yang mempunyai tugas dalam melaksanakan sebagian urusan daerah di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta pelayanan umum kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagai unit pemerintahan yang berada di tingkat kecamatan, Kecamatan Jenangan berperan dalam mengoordinasikan berbagai program dan kegiatan pembangunan serta memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten. Kedudukan Kecamatan Jenangan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Ponorogo, dan memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 84 Tahun 2016 Peraturan ini mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan. Pembentukan kecamatan ini bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Camat memimpin kecamatan, dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Melalui peraturan

ini, Kecamatan Jenangan berusaha meningkatkan kemampuan pelayanan secara profesional, efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Upaya tersebut mencakup perbaikan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pelaporan, dan evaluasi.

Kecamatan Jenangan, khususnya Seksi Pelayanan Umum, memiliki peran dan tanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, serta layanan terkait perizinan dan legalisasi dokumen. Ketentuan mengenai pelayanan administrasi ini diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang menyediakan panduan bagi kecamatan dalam melaksanakan layanan administrasi secara terpadu dan efisien. Selain itu, peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam menyelesaikan setiap permohonan administrasi, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal.

Kompetensi pegawai di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo masih menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, termasuk kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi seperti mengelola data dengan sistem informasi dan aplikasi pelayanan publik yang tentu harus dikuasai dengan baik dan perlu dilatih secara berkelanjutan agar pegawai dapat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat, serta keterampilan dalam merancang dan melaksanakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat, sehingga program yang dijalankan benar-benar memberikan manfaat dan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di tengah masyarakat. Peningkatan kompetensi ini sangat penting agar pegawai dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman, memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, serta menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tingkat profesionalitas yang tinggi. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan secara rutin akan sangat bermanfaat dalam meningkatkan kapasitas dan kemampuan pegawai di kecamatan tersebut.

Sebagian pegawai telah memahami tuntutan tugas mereka dan telah menerapkan hasil pelatihan yang diikuti, tetapi masih ada beberapa yang memerlukan bimbingan dan dukungan untuk mengoptimalkan keterampilan mereka. Penerapan pelatihan yang sudah dilaksanakan sangat berdampak pada peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam pelayanan publik dan pelaksanaan tugas harian. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang terus-menerus dan program pengembangan yang lebih terfokus agar semua pegawai memperoleh manfaat yang maksimal dari pelatihan yang diberikan dan mampu memberikan kontribusi yang efektif terhadap kemajuan Kecamatan Jenangan. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, kekurangan dalam kompetensi pegawai dapat segera diatasi, sementara program pengembangan yang terarah akan memastikan bahwa pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan tugas yang dihadapi.

Adapun mengenai kompetensi pegawai khususnya di pemerintahan Kabupaten Ponorogo diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia nomor 5

tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu suatu undang-undang yang mengatur kinerja para pegawai pemerintahan, maka dari itu dalam suatu kompetensi pegawai yang bekerja di instansi pemerintah khususnya di ruang lingkup kecamatan harus bisa dikembangkan dan diberikan semacam pelatihan seperti bimbingan teknis mengenai pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa lebih terbantu serta tertangani mengenai keperluannya dari surat menyurat yang berkaitan dengan pelayanan publik serta berkaitan juga dengan berbagai keperluan melingkupi ranah administrasi kemasyarakatan.

Kompetensi pegawai penting bagi organisasi, karena kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan kompetensi yang baik, pegawai dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, memecahkan masalah yang dihadapi, dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebijakan atau situasi yang terjadi. Selain itu, peningkatan kompetensi juga akan mendorong inovasi dalam program-program pelayanan publik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan responsif. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan daerah. Dengan demikian, kecamatan menjadi tulang punggung utama dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan berdaya guna, serta memastikan bahwa kebijakan yang diimplementasikan dapat memberikan dampak yang positif dan nyata bagi masyarakat setempat. Sebaliknya, jika pegawai tidak memiliki kompetensi yang cukup, mereka mungkin akan kesulitan memenuhi ekspektasi, yang pada akhirnya

dapat berdampak buruk pada produktivitas dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Maka dari itu, mengembangkan kompetensi melalui pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja adalah investasi penting bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif dan sukses dalam jangka panjang.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Kemampuan sumber daya manusia perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas, menjadikan pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara rutin, guna memastikan pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa kompetensi sangat berperan dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, khususnya Kecamatan Jenangan sebagai organisasi pelayanan publik. Tujuan organisasi dapat tercapai jika para pegawainya memiliki kecakapan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan untuk fokus pada pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, para pegawai akan dapat memberikan

layanan yang lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja keseluruhan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo masih ditemukan permasalahan yang perlu diperbaiki. Hal ini dilihat melalui indikator teori Dr. Emron Edison (2016) kompetensi pegawai masih kurang dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal, hal tersebut belum sesuai indikator keterampilan yaitu keterampilan pegawai yang kurang mumpuni dalam menjalankan tugasnya, mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak optimal. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas, kesalahan administratif seperti kesalahan input data angka maupun huruf, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Kemudian sikap pegawai dalam melakukan pelayanan juga masih perlu ditingkatkan, karena seringkali menunjukkan kurangnya responsivitas dan keramahan dalam menghadapi permohonan masyarakat. Sikap yang kurang profesional ini berdampak negatif terhadap citra pelayanan publik dan menyebabkan masyarakat merasa kurang dihargai atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan pembinaan dan pelatihan yang lebih intensif guna meningkatkan sikap, keterampilan, dan kompetensi pegawai agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan berkualitas.

Permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai faktor yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo belum optimal,

sehingga mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian dengan judul **“Kompetensi Pegawai di Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana kompetensi pegawai di seksi pelayanan umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo dan bagaimana solusi untuk meningkatkan kompetensi pegawai di seksi pelayanan umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo

Fokus Penelitian dibatasi untuk mengetahui kompetensi pegawai yang ada di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo menggunakan teori Kompetensi menurut Dr. Emron Edison (2016) menunjuk tiga variabel yaitu :

1. Pengetahuan (Knowledge)
2. Kemampuan (skill)
3. Sikap (Attitude)

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana kompetensi pegawai di Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo?
2. Bagaimana solusi untuk meningkatkan kompetensi pegawai di seksi pelayanan umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kompetensi pegawai di seksi pelayanan umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo
2. Untuk menerapkan solusi dalam meningkatkan kompetensi pegawai di seksi pelayanan umum Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, umumnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai kompetensi pegawai

2. Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan/evaluasi kepada Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo dan pihak-pihak terkait dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai.