

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kecamatan Sumur Bandung merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah pusat Kota Bandung. Kecamatan ini meliputi Kelurahan Braga, Merdeka, Kebon Pisang, dan Babakan Ciamis. Karakteristik wilayah Kecamatan Sumur Bandung yang berada di kawasan pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, serta pariwisata menyebabkan aktivitas masyarakat di wilayah tersebut cukup beragam.

Kecamatan yang berada di kawasan strategis Kota Bandung, Kecamatan Sumur Bandung menghadapi tuntutan pelayanan yang tidak sederhana. Pegawai kecamatan perlu mampu menghadapi masyarakat dengan kebutuhan administrasi yang beragam, memahami prosedur pelayanan yang berlaku, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem pelayanan berbasis teknologi. Dalam kondisi tertentu, pegawai juga perlu menghadapi kendala seperti masyarakat yang belum memahami persyaratan, dokumen yang belum lengkap, perubahan prosedur, antrean pelayanan, maupun gangguan pada sistem pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan di kecamatan, pegawai memiliki peran yang sangat penting. Pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Pegawai kecamatan dituntut

untuk mampu memberikan informasi yang benar, menjalankan prosedur pelayanan, membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kompetensi pegawai menjadi salah satu unsur yang menentukan kelancaran pelaksanaan pelayanan di tingkat kecamatan.

Pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung berkaitan dengan respons aparaturnya ketika terjadi gangguan pada sistem pelayanan berbasis aplikasi. Permasalahan utama di loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sumur Bandung bukanlah pada ketiadaan sarana digital atau infrastruktur fisik, melainkan pada disparitas kompetensi laten aparaturnya saat menghadapi situasi krisis atau non-rutin. Berdasarkan observasi pendahuluan dan keluhan warga, sering kali terjadi penumpukan antrean yang tidak tertangani dengan baik manakala sistem aplikasi kependudukan mengalami gangguan (*downtime*). Dalam situasi tersebut, mayoritas petugas cenderung bersikap pasif, kaku berlindung di balik alasan “sistem error”, dan kurang menunjukkan inisiatif untuk memberikan penjelasan yang menenangkan atau menawarkan solusi alternatif.

Keluhan masyarakat tentang petugas yang kaku, lamban dalam bertindak, atau kurang peduli, sesungguhnya bukan indikasi bahwa petugas tersebut tidak bisa membaca SOP (kurangnya *Knowledge*), melainkan merupakan manifestasi dari *Traits* yang rentan stres, *Motives* yang sekadar menggugurkan kewajiban absensi, serta *Self-Concept* yang masih merasa sebagai “penguasa birokrasi” alih-alih “pelayan masyarakat”.

Dalam interaksi di loket pelayanan Kecamatan Sumur Bandung, apabila aparatur hanya dibekali dengan pelatihan teknis, mereka mungkin hanya mampu memenuhi dimensi ketepatan prosedural secara mekanis. Namun, untuk memunculkan kesigapan proaktif tanpa disuruh dan kepedulian tulus terhadap warga yang kesulitan, dibutuhkan aparatur yang kompetensi tersembunyiya telah terinternalisasi dengan baik.

Dampak dari terabaikannya kompetensi tersembunyi ini meluas dari sekadar ketidakpuasan, menuju erosi kepercayaan publik. Ketika aparatur hanya berfungsi sebagai mesin yang menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP), mereka kehilangan kemampuan untuk beradaptasi terhadap situasi kondisional warga yang unik atau genting (*case-by-case basis*). Kegagalan dalam memberikan tindakan ekstra kondisional dan transparansi komunikasi ini menciptakan jurang antara eksekusi prosedural dengan ekspektasi warga, menjadikan birokrasi terlihat dingin, tidak manusiawi, dan lambat dalam esensi.

Hal ini diperparah dengan masih ditemukannya keluhan mengenai gaya komunikasi aparatur yang bernada birokratis dan terkesan kaku ketika melayani warga lanjut usia (lansia) atau masyarakat yang kebingungan saat melengkapi formulir pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Fakta konkret ini menegaskan bahwa permasalahan sejatinya bermuara pada kapasitas individual aparatur mereka mungkin lulus secara administratif (*Knowledge dan Skill*), namun gagal mengejawantahkan kompetensi watak kesabaran dan motivasi tulus untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa kondisi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kompetensi pegawai dalam pelayanan di Kecamatan Sumur Bandung. Salah satu kondisi yang dapat ditemukan adalah adanya masyarakat yang masih membutuhkan penjelasan secara berulang mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi dalam pelayanan perlu dilakukan secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, dalam kondisi tertentu seperti ketika terjadi gangguan sistem pelayanan atau peningkatan jumlah masyarakat yang datang, pegawai dituntut untuk tetap mampu mengatur proses pelayanan dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menghadapi dinamika pelayanan. Pegawai perlu mampu bekerja secara teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam dokumen, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan, serta mampu memberikan respons yang tepat ketika masyarakat membutuhkan bantuan atau penjelasan. Apabila pelaksanaan tugas tersebut belum berjalan secara optimal, maka proses pelayanan dapat mengalami hambatan dan masyarakat dapat merasa kurang memperoleh kepastian dalam pelayanan.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas. Kecamatan menjadi salah satu unit pemerintahan yang dekat dengan masyarakat karena banyak kebutuhan administrasi dan pelayanan

kemasyarakatan yang berkaitan dengan kecamatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati atau wali kota untuk melaksanakan urusan pemerintahan. Oleh sebab itu, kecamatan menjadi salah satu tempat yang sering didatangi masyarakat untuk memperoleh informasi, mengurus administrasi, dan mendapatkan fasilitasi pelayanan.

Secara umum, penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah dapat memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat atas pelayanan yang diterima. Masih terdapat kemungkinan adanya pengalaman masyarakat yang berkaitan dengan waktu tunggu, kejelasan informasi, komunikasi petugas, pendampingan dalam melengkapi persyaratan, maupun respons aparatur ketika terjadi kendala teknis. Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang dapat menggali secara lebih mendalam bagaimana pelayanan publik berlangsung dalam interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat di tingkat kecamatan pada umumnya.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam menjalankan prosedur pelayanan. Kompetensi juga berkaitan dengan sikap, nilai, karakter, motivasi, dan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, aparatur yang memahami prosedur belum tentu mampu memberikan pelayanan yang dirasakan baik oleh masyarakat apabila tidak disertai kemampuan berkomunikasi, empati, kesabaran, serta orientasi pelayanan.

Spencer dan Spencer (1993:9) menjelaskan kompetensi melalui Iceberg Model atau Model Gunung Es. Dalam model tersebut, kompetensi terdiri atas aspek

yang tampak dan mudah dikembangkan, yaitu pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), serta aspek yang berada di bawah permukaan, seperti konsep diri (*self-concept*), karakteristik pribadi (*traits*), dan motivasi (*motives*). Aspek-aspek yang berada di bawah permukaan tersebut memiliki peran dalam membentuk perilaku seseorang ketika menjalankan pekerjaannya. Dalam konteks pelayanan publik, aspek tersebut dapat terlihat melalui cara aparatur berkomunikasi, memberikan penjelasan, menghadapi keluhan, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, serta mengambil inisiatif ketika terjadi kendala pelayanan.

Perspektif kompetensi Spencer dan Spencer relevan digunakan untuk memahami perilaku aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara umum, termasuk di Kecamatan Sumur Bandung. Penelitian ini tidak hanya memandang kompetensi sebagai kemampuan administratif atau teknis, tetapi juga sebagai kemampuan yang tercermin dalam sikap dan perilaku aparatur ketika berhadapan dengan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan bagaimana kompetensi aparatur, baik yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan maupun nilai, karakter, dan motivasi, tercermin dalam proses pelayanan publik.

Secara konseptual, kompetensi pegawai merupakan karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang pegawai, yang mendasari kemampuannya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup ketepatan dalam bekerja, kemampuan mengikuti prosedur, ketelitian, tanggung jawab, disiplin, serta kemampuan

memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam organisasi pemerintahan pada umumnya, kompetensi pegawai memiliki arti penting karena berkaitan langsung dengan keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang mendasari kemampuan pegawai maupun organisasi dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kompetensi pegawai dalam sektor publik tidak hanya dinilai dari penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis semata, tetapi juga dari bagaimana pegawai mampu menjalankan tugas sesuai aturan, memenuhi tanggung jawab, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat. Dengan demikian, kompetensi pegawai dalam pelayanan publik pada umumnya dapat terlihat dari pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, seperti ketepatan waktu, ketelitian dalam memproses dokumen, kemampuan memberikan informasi, kedisiplinan, serta respons pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam era reformasi birokrasi, tuntutan terhadap kompetensi pegawai pemerintah secara nasional semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah, jelas, cepat, dan tidak berbelit-belit. Perkembangan teknologi informasi juga mendorong perubahan dalam proses pelayanan pemerintahan. Pegawai tidak hanya dituntut untuk mampu menjalankan pelayanan secara konvensional, tetapi juga perlu beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menuntut pegawai untuk memiliki kesiapan, kemampuan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan.

Pelayanan publik dalam praktiknya sangat bergantung pada aparatur atau pegawai yang menjalankan tugas pelayanan. Sarana, prosedur, teknologi, dan regulasi memang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, tetapi seluruh unsur tersebut tetap membutuhkan pegawai sebagai pelaksana utama. Pegawai menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan masyarakat, memberikan informasi, memeriksa persyaratan, memproses administrasi, menanggapi pertanyaan, serta membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik secara umum tidak dapat dipisahkan dari kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak, jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Regulasi tersebut secara tegas mengatur hak, kewajiban, serta tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Melalui regulasi ini, pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan secara prima, transparan, dan akuntabel. Selain itu, setiap

penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi standar pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan, memenuhi harapan masyarakat, serta menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara umum, pemerintah pada dasarnya memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintah karena melalui pelayanan tersebut masyarakat dapat memperoleh berbagai kebutuhan administratif, barang, jasa, maupun bentuk fasilitasi lainnya. Kehadiran pemerintah dalam kehidupan masyarakat tidak hanya ditunjukkan melalui penyusunan kebijakan, tetapi juga melalui kemampuan aparatur dalam melaksanakan kebijakan tersebut dalam bentuk pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penjajagan awal peneliti, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, pandangan, perilaku, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat dalam proses pelayanan. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi kompetensi pegawai secara lebih utuh, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan publik, serta menjadi bahan masukan bagi Kecamatan Sumur Bandung dalam meningkatkan pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan

judul “Analisis Kompetensi Pegawai di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung.”

1.2 Fokus Penelitian

Kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga tercermin dari sikap, karakter, dan motivasi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Pegawai kecamatan merupakan pelaksana yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga pelaksanaan tugasnya tidak hanya berkaitan dengan pemahaman terhadap prosedur, tetapi juga kemampuan memberikan informasi, menghadapi keluhan, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, serta merespons berbagai kondisi yang muncul dalam proses pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung, pegawai dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, pegawai dapat menghadapi kondisi pelayanan yang beragam, seperti masyarakat yang belum memahami persyaratan, dokumen yang belum lengkap, antrean pelayanan, perubahan prosedur, maupun gangguan pada sistem pelayanan berbasis aplikasi. Kondisi tersebut membutuhkan pegawai yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga memiliki sikap, karakter, dan dorongan untuk menjalankan tugas pelayanan secara bertanggung jawab.

Spencer dan Spencer (1993:9) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan secara kausal dengan pelaksanaan

kerja yang efektif atau unggul. Kompetensi tersebut digambarkan melalui *Iceberg Model* atau Model Gunung Es. Dalam model ini, kompetensi terdiri atas aspek yang tampak di permukaan, yaitu pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), serta aspek yang berada di bawah permukaan, yaitu konsep diri (*self-concept*), karakteristik pribadi (*traits*), dan motivasi (*motives*). Aspek pengetahuan dan keterampilan relatif lebih mudah diamati serta dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sementara itu, konsep diri, karakteristik pribadi, dan motivasi merupakan aspek yang lebih mendalam karena berkaitan dengan nilai, sikap, karakter, serta dorongan internal pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada kompetensi pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung. Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana kompetensi pegawai diwujudkan dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari, terutama dalam interaksi antara pegawai dengan masyarakat serta dalam menghadapi berbagai kondisi pelayanan. Dengan demikian, fokus penelitian ini memusatkan perhatian pada kompetensi pegawai berdasarkan teori Spencer dan Spencer (1993), yang meliputi:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu pemahaman pegawai mengenai prosedur, persyaratan, ketentuan, dan mekanisme pelayanan publik, termasuk pemahaman terhadap pengoperasian aplikasi/sistem pelayanan. Berdasarkan hasil penjajagan awal, ditemukan dugaan bahwa sebagian pegawai masih belum sepenuhnya memahami pengoperasian

aplikasi/sistem pelayanan yang digunakan, sehingga proses pelayanan terkadang mengalami hambatan.

2. Keterampilan (*skill*), yaitu kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, menggunakan sistem pelayanan, mengelola dokumen, memberikan informasi, dan berkomunikasi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil peninjauan awal, ditemukan dugaan bahwa pegawai belum cukup cepat tanggap dalam merespons pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan informasi dari masyarakat, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh penjelasan atau tindak lanjut atas permasalahan yang dihadapinya.
3. Konsep diri (*self-concept*), yaitu nilai, sikap, dan pandangan pegawai terhadap perannya sebagai pelayan masyarakat serta tanggung jawabnya dalam menjalankan pelayanan publik. Berdasarkan hasil peninjauan awal, ditemukan dugaan bahwa sebagian pegawai masih cenderung memandang dirinya sebagai “pejabat” yang dilayani, bukan sepenuhnya sebagai “pelayan” yang mengayomi masyarakat, sehingga berpotensi memengaruhi sikap dan cara pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani.
4. Karakteristik pribadi (*traits*), yaitu sifat atau karakter pegawai yang tercermin melalui sikap disiplin, ketelitian, kesabaran, kemampuan mengendalikan emosi, kepedulian, dan kemampuan beradaptasi dalam menghadapi masyarakat. Berdasarkan hasil peninjauan awal, ditemukan dugaan bahwa disiplin waktu pegawai belum sepenuhnya konsisten,

misalnya jam pelayanan yang tidak selalu berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, sehingga berpotensi menghambat kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

5. Motivasi (*motives*), yaitu dorongan internal pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan, membantu masyarakat, mengambil inisiatif, serta menyelesaikan pekerjaan secara bertanggung jawab. Berdasarkan hasil peninjauan awal, ditemukan dugaan bahwa sebagian pegawai masih bekerja sekadar menjalankan rutinitas dan belum sepenuhnya menunjukkan inisiatif dalam membantu masyarakat maupun menyelesaikan persoalan pelayanan di luar prosedur baku.

1.3 Rumusan Masalah

Beranjak dari fenomena empiris konkret terkait pasifnya pegawai dalam merespon situasi krisis dan kaku-nya komunikasi birokrasi yang telah dipaparkan, maka pertanyaan utama yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini secara eksplisit dirancang untuk mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa agar tidak hanya menjadi dokumen akademis yang statis, melainkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam dua aspek utama, yakni kegunaan teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kompetensi pegawai pada organisasi sektor publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai penerapan teori kompetensi pegawai dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung sebagai bahan evaluasi dalam memahami kompetensi pegawai pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pihak kecamatan untuk melakukan pembinaan dan pengembangan pegawai, khususnya dalam meningkatkan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, keterampilan komunikasi, sikap

pelayanan, ketelitian, kesabaran, kemampuan beradaptasi, serta motivasi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya aparatur. Kebijakan tersebut dapat diarahkan pada pelaksanaan pelatihan, pembinaan, penguatan motivasi kerja, serta peningkatan kemampuan pegawai dalam menghadapi kebutuhan dan permasalahan pelayanan publik yang beragam.

Bagi pegawai Kecamatan Sumur Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kompetensi, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi, maupun motivasi sebagaimana dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993).