

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI KANTOR
CAMAT KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana (S1)**



OLEH :

ABDUL MUHAIMIN
218110158

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DI
KANTOR CAMAT KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA**

Oleh:

Abdul Muhaimin

Nim: 218110158

Untuk Memenuhi Ujian Siding Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing II

Drs. H. Abdurrahman.M.M
NIDN. 0804116101

Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN. 0822048901

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI KANTOR
CAMAT KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA**

Oleh:
ABDUL MUHAIMIN
NIM. 218110158

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 13 Juni 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs.H. ABDURRAHMAN., MM** (PU)
NIDN. 0804116101
2. **RAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP.** (PP) ✓
NIDN. 0822048901
3. **DR. SITI ATIKA RAHML, M. SI** (PN)
NIDN. 0815118302

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

✓ **Rahmad hidayat, S.AP.,M,AP**
NIDN. 0822048901

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini Saya Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Nama : ABDUL MUHAIMIN

NIM : 218120212

Alamat : Desa Rasabou Kecamatan Sape Kabupaten Bima

1. Memang Benar Skripsi Yang Berjudul “Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima” Adalah Asli Karya Saya Sendiri Dan Belum Pernah Di Ajukan Untuk Mendapatkan Gelar Akademik Ditempat Manapun.
2. Skripsi Ini Adalah Murni Gagasan, Rumusan Dan Penelitian Saya Sendiri Tanpa Bantuan Dari Pihak Lain Yang Telah Dipublikasikan, Mengacu Sebagai Sumber Dan Dicantumkan Dalam Daftar Pustaka.
3. Jika Kemudian Hari Pernyataan Saya Ini Terbukti Tidak Benar Saya Siap Mempertanggung Jawabnya termaksud Meninggalkan Gelar Kesarjanaan yang Saya Peroleh

Demikian Surat Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sadar dan Tanpa Tekanan Dari Pihak Manapun.

Mataram 30 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



ABDUL MUHAIMIN

NIM: 218110158



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Muhaimin
NIM : 218110158
Tempat/Tgl Lahir : Rasabou 13 Juli 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 085 333 964 385
Email : abdul.Muhaiminkareo07@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam
Memberikan Pelayanan publik Terhadap Masyarakat
Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten
Bima.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 49 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 18- agustus 2022
Penulis



Abdul Muhaimin
NIM. 218110158



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Muhaimin
NIM : 218110158
Tempat/Tgl Lahir : Rasabou 13 Juli 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FOSIPOL
No. Hp/Email : 085 333 964 345
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengembangan Kompetensi pegawai Dalam Memborikan
pelayanan publik Terhadap Masyarakat Di Kantor
Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 18 Agustus 2022
Penulis



Abdul Muhaimin
NIM. 218110158

Mengetahui
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Janganlah Kamu Sekali_Kali Terus Menerus Menggandalkan Seseorang Tanpa Kamu Sadari Bahwa Kamu Bisa Melakukannya Sendiri Karna Sesungguhnya Di Balik Itu Semua Kamu Membiarkan Dirimu Semakin Bodoh”



PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya:
“kapan skripsimu selesai”

Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya;

1. Bpk H. Syafruddin Selaku Bapak Kadung Saya
2. Ibu Nurseha Selaku Ibu Kandung Saya Yang Pastinnya Bidadari Tanpa Sayap Yang Tidak Pernah Mengeluh
3. Adik Kandung Saya Nursakina Mawada Yang Sudah Memberikan Semangat Saya
4. Kk , Selaku Bidadari Di Rantauan *Erny Fanis* Terimakasih banyak Sudah Memberikan Semagat Dan Membantu Saya Semoga Kelaknya Nanti Bisa Saya Membalas Kebaikannya
5. K Syamsul Munir Terimakasih Banyak Sudah Membatu Dan Menggurus Saya Serta Memberikan Motivasi Kepada Saya Sehingga Saya Semagat Menghadapi Hidup Yang Sekeras Ini
6. Saya Ucapkan Terimakasih Banyak Seluruh Keluarga Yang Sudah Membatu Saya Sehingga Sampai Saat Ini Saya Mampu Menyelesaikan Kuliah Dan Wisudah Tepat Waktu
7. Terimakasih Untuk Teman_Teman Administrasi Publik Kelas D Angkatan 2018“Amfia Kurniawan, Adi Hidayat, Jumadi Lawotan, M Heru , Arif Hidayat, Tomi Zakaria Widodo, Vivi Fitria Ningsih ,Jihan Fahira, Apri, Nanik ,Habsa, Miras Mita, Riska Febrianti,” terimakasih banyak Sudah Membatu Saya Selama Perkuliahan Semoga Kelak Nanti Kita Bisa Berkumpul Kembali Amin.
8. Almamater Hijauku Dan Kampus Ummat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis di berikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan proposal ini, yang berjudul ***“Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima”***. yang dimana proposal ini sangat dibutuhkan dalam rangka sebagai pelengkapan penulis untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada fakultas ilmu sosial dan politik universitas muhammadiyah mataram.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penelitian untuk skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M,Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap.M.Ap Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs H. Abdurrahman, M.M Selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap.M.Ap Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Bapak H. Syafruddin Dan Ibu Nurseha Tercinta Selaku Orang Tua.
7. Terimakasih Untuk Adik Kandungku Nursakinah Mawadah

8. Kaka Erny Fanis Tercinta Atas Dedikasi,Motivasi Ditanah Rantauan
Terimakasih Banyak
9. Terimakasih Untuk Teman_Teman Seperjuangan Sebangku Perkuliahan
Adi Hidayat, Amfia Kurniawan, Jumadi Lowothan, M Heru, Arif Hidayat
Atas Saling Support Satu Sama Lain.
10. Seluruh Dosen Dan Staf Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Yang Tidak Dapat
Penulis Sebutkan Satu Persatu, Terimakasih Atas Segala Ilmu Dan
Pengarahan Yang Telah Diberikan Kepada Penulis.

Dengan segala keterbatasan ilmu, wawasan dan kemampuan yang di miliki, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan pada para pembaca berkenan memberikan saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga proposa ini nantinya bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Mataram, 8 November 2021

Penulis

Abdul Muhaimin
218110158

SKRIPSI

PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA

**Pembimbing I Dr. H. Abdurrahman M.M. Pembimbing II Rahmad Hidayat
, S.AP.,M.AP, Penulis Abdul Muhaimin**

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan bagi setiap orang, tetapi hingga saat ini harapan untuk mendapatkan layanan yang berkualitas masih dihadapkan oleh pilihan yang sulit, karena harus disertai balas jasa. Adapun rumusan masalah, Bagaimana kantor camat mengembangkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima, Apa faktor penghambat pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kantor Camat Sape Kabupaten Bima. Tujuan dalam penulisan ini Untuk mengetahui bagaimana Kantor camat mengembangkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima. Metode Penelitian kualitatif dalam pengumpulan data Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Kepustakaan. Metode Analisis Data dengan Pengumpulan data pada analisis model pertama Primer dan sekunder, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan upaya pengembangan kompetensi pegawai di wilayah pemerintahan Kecamatan Sape yakni keterbatasan dana, karena dibutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan teknis dimaksud. Kesimpulan dan yang menjadi saran Pemerintah Kabupaten Bima perlu menempatkan pegawai pada jabatan tertentu sesuai dengan latar belakang/spesialisasi pendidikan serta keahlian yang dimiliki oleh ASN khususnya di wilayah Kecamatan Sape.

Kata kunci : Pengembangan Kompetensi, Pegawai, Pelayanan Publik.

THESIS

COMPETENCE DEVELOPMENT OF EMPLOYEES IN PROVIDING PUBLIC SERVICES TO THE COMMUNITY IN THE OFFICE OF THE SUB-DISTRICT OF SAPE DISTRICT, BIMA REGENCY

ABSTRACT

Consultant I Dr. H. Abdurrahman M.M. Consultant II Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP, Author Abdul Muhaimin

Everyone wants to receive exceptional service, but up until now, there has been a difficult decision to be made because it must be accompanied by compensation. This essay tries to determine how the Sape sub-district office in the Bima district fosters staff competency in providing public services. Regarding the formulation of the issue, what are the issues that prevent the sub-district office from growing employee competence in delivering public services at the Sape sub-district office in Bima district, and how does the sub-district office create employee competence in doing so? Collecting qualitative research data includes interviews, observations, documentation, and literature. Data gathering on the analysis of the initial primary and secondary models, data reduction, data presentation, and conclusion drawing are all part of data analysis methods. This study's findings point to several reasons hindering efforts to increase staff competence in the government sector of Sape District, including a lack of funding for the planned technical education and training programs. Conclusions and recommendations include the necessity for the Bima Regency Government to assign employees to specific roles according to their educational background, areas of specialization, and experience levels, particularly in the Sape District region.

Keywords: Competency Development, Employees, Public Service.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA

KEPALA
JURUSAN
P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

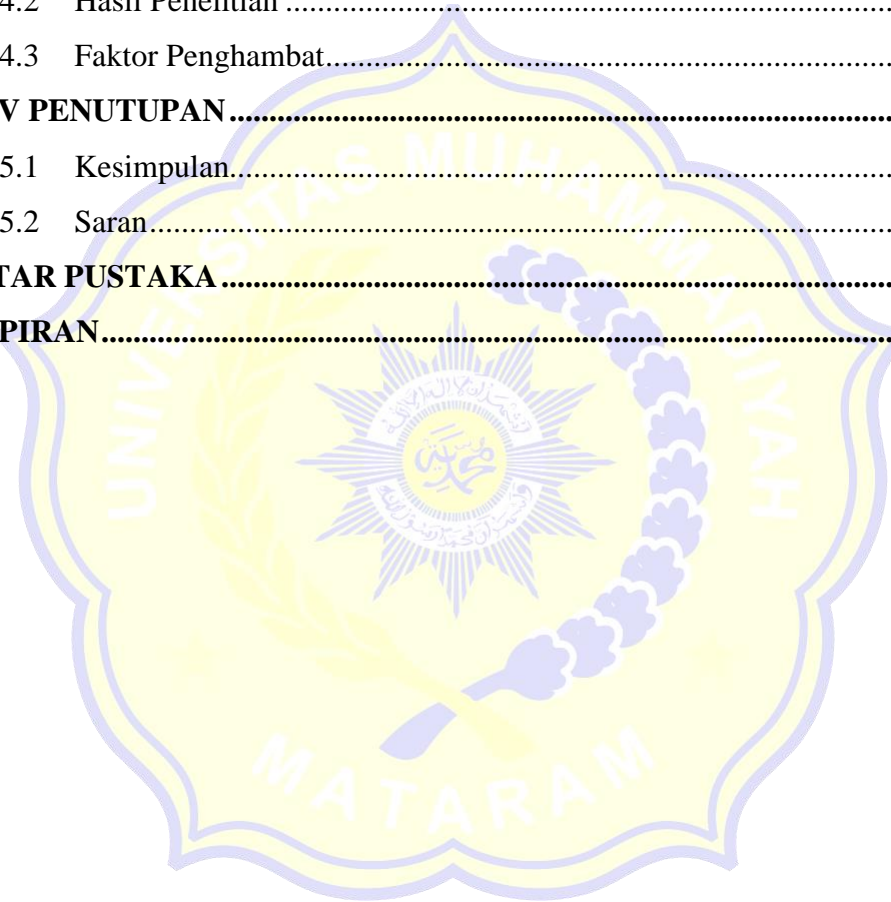


Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Kompetensi.....	16
2.2.2 Teori Pengembangan Kompetensi	19
2.3 Kerangka Berfikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	22

3.3	Pemilihan Informan / Nara Sumber.....	22
3.4	Jenis dan Sumber Data	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Tehnik Analisa Data.....	30
3.7	Keabsahaan Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.2	Hasil Penelitian	58
4.3	Faktor Penghambat.....	66
BAB V PENUTUPAN.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sape Tahun 2021	51
Tabel 4.2Daftar Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Sape	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Dokumentasi Penelitian
2. Berita Acara
3. Lembar Konsultasi Skripsi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan bagi setiap orang, namun sampai saat ini akan pelayanan yang berkualitas masih dihadapkan pada pilihan yang sulit, karena harus disertai dengan kompensasi atau balas jasa. Disisi lain untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas tinggi tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi, tidak hanya dukungan tenaga kerja yang kompeten dan fasilitas operasional yang memadai. Seiring selain perbaikan pelayanan yang dilakukan pada lembaga publik, ternyata hal tidak didukung oleh pegawai serta mempunyai kompetensi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 wacana panduan baku Pelayanan Publik, baku layanan artinya tolak ukur yang berfungsi menjadi paduan pada penyampaian layanan dan sebagai titik perbandingan buat mengevaluasi kualitas layanan. Itu ialah komitmen dan janji yang akan dirancang pada warga serta penyedia layanan buat memperlihatkan layanan yang berkualitas, praktis, mudah, murah, serta terukur. baku pelayanan meliputi sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan serta kondisi lingkungan.

Sebagaiman sudah diatur dalam Undang-Undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009

Perihal pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai menggunakan peraturan

perundang - undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Asal berbagai pendapat para pakar di atas maka kualitas pelayanan bisa pada ukur menggunakan lima 5 indikator pelayanan, yaitu bukti eksklusif, dapat dipercaya, daya tangkap, agunan, serta empati, sehingga bisa di ambil tolak ukurnya pada tingkat kualitas pelayan.

Berdasarkan Hasibuan (2001:68), Pengembangan ialah suatu perjuangan untuk menaikkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, serta moral karyawan sesuai menggunakan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan serta latihan. Pendidikan mempertinggi keahlian teoritis, konseptual, serta moral karyawan, sedangkan latihan ialah suatu aktivitas untuk menaikkan keterampilan teknis Para pelaksanaan untuk meningkatkan pekerjaan karyawan. Pendapat tersebut kemudian dipertegas sang Osborne Serta Gaebler (2006 : 26) bahwa pengembangan justru lebih di fokuskan di pengembangan Visi dan Misi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan pada pubik.

Pelayanan pemerintah pada rakyat adalah keliru suatu aktivitas pemerintah buat keputusan para penyelenggaraan Negara factor aparaturnya adalah faktor utama yang penggerak roda penyelenggaraan roda Negara. Sebab aparaturnya artinya roda penggerak maka, apapun yang dilakukan dengan Negara menggunakan dengan tujuannya memakmurkan kesejahteraan warga dapat terwujud dengan baik. sejalan menggunakan tuntutan warga akan peningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik maka kiprah technostructure ialah pada

penciptaan prosedur standarisasi pekerjaan menjadi sangatlah krusial (Setiawan:2014:57).

Pemerintahan menjadi penyelenggaraan pelayanan publik wajib bertanggung jawab serta berupaya dalam menyampaikan pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada aparat pemerintah menyampaikan gambaran jelek ditengah warga terhadap suatu pelayanan.

Layanan yang telah diberikan oleh pemerintah Kecamatan Sape bagi masyarakat dapat digolongkan kedalam jenis pelayanan publik berupa pelayanan administrasi, Dikatakan demikian karena setiap masyarakat khususnya penyandang disabilitas memiliki hak yang sama tanpa perbedaan untuk memperoleh layanan, apabila telah memenuhi persyaratan normative, terkait dengan segala sesuatu atau dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan sesuai dengan masing-masing kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat atau penyandang disabilitas belum mampu memenuhi semua persyaratan normative untuk mendapatkan layanan yang disebabkan oleh minimnya pengetahuan atau informasi, maka sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah kecamatan sape untuk menginformasikan dan mendistribusikan serta memberikan solusi sebagai alternatif agar masyarakat dapat memenuhi segala syarat dalam memperoleh layanan pada kantor camat sape. Pegawai Kantor Samat Sape Kecamatan Sape tidak membedakan siapapun sehingga dalam pelaksanaannya sangat baik. Namun petugas juga mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kepada

difabel terutama pada penyandang tuna netra, dan tuna rungu. Karena komunikasi yang disampaikan terkadang tidak sampai dan tidak dipahami oleh mereka sehingga petugas hanya memprediksi maksud dan tujuannya datang ke kantor camat.

Pelayanan publik yang prima juga menjadi impian bagi seluruh kalangan masyarakat khususnya masyarakat Sape Kabupaten Bima. Akan tetapi hingga saat ini pelayanan prima yang diharapkan belum optimal, hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat Sape belum seluruhnya sarjana. Jumlah pegawai kantor Camat Sape adalah 53 orang, yang terdiri atas 21 orang sarjan (S1) dan S2 1 Orang, D2 1, Orang Pendidikan Terakhir tamatan SMA (Sederajat), adalah sebanyak 30 orang Sehingga total dari keseluruhan pegawai Kantor Camat Sape, 53 dari Keseluruhan latar pendidikan sarjana (S1), (S2), D2, Tamatan SMA (Sederajat), Berdasarkan uraian diatas Sumber dari Data Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Selain tingkat pendidikan pegawai, yang juga mempengaruhi kompetensi pegawai ialah adanya pendidikan dan pelatihan (Diklat) pengembangan SDM yang ditujukan untuk para pegawai. Pendidikan dan pelatihan (Diklat) pengembangan SDM ini juga belum optimal dilaksanakan di Pemerintah Kecamatan Sape, dimana sejak tahun 2009 sampai dengan saat ini hanya 1 (satu) kali kegiatan Diklat yang pernah terselenggara dilingkup pemerintahan Kecamatan Sape. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang di atas maka rumusan di lema dalam penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima?
2. Apa faktor penghambat pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kantor Camat Sape Kabupaten Bima?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah diatas, maka tujuan yang harus dicapai untuk penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Upaya pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memiliki tiga aspek yaitu manfaat akademis, teoritis, dan manfaat secara praktis :

1. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data penyelesaian disertai yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Manfaat Secara Teoritis

Dari penelitian ini berharap dapat bermanfaat untuk memperluas ilmu Administrasi Publik serta menjadi bahan referensi dan bahan evaluasi kedepan untuk kualitas pelayanan terkait pengabdian pada masyarakat

3. Manfaat Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini agar menjadi bahan referensi bagi kantor Camat Sape terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Percantuman sebuah karya ilmiah dan penelitian terdahulu adalah bertujuan dan membedakan beberapa judul penelitian yang sama. Menjadi akibatnya dari penelitian terdahulu ini menulis mampu membedakan serta mempunyai fokus terhadap penulisan karya ilmiah dan penulisan lakukan.

Tabel 2.1
Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Melly Hardiyanti (2020)	<i>“Analisis Kompetensi Pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru”</i>	Kuantitatif	Secara keseluruhan berita menggambarkan bahwa rakyat sebagai objek yang akan dilayani oleh pegawai menjadi aparatur pada kecamatan tampan melihat serta merasakan bahwa kompetensi pegawai di kecamatan ganteng dalam memberikan pelayanan public pada mereka ditinjau asal dimensi Pengetahuan, keahlian, kerja sama serta kualitas berrada pada kategori relative baik. Tetapi hal ini menerangkan hasil yang sangat baik yang di tanggap oleh pegawai kantor camat.

2	Romin Kalepo (2021)	<i>“Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango”</i>	Kuantitatif	Simpulan berasal dari penelitian ini ialah Perilaku berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango. Arah dampak yang positif memberikan bahwa semakin baik perilaku pegawai dalam menyampaikan pelayanan public kepada warga, Maka kualitas pelayanan public juga akan semakin baik, lalu kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada tempat kerja camat suwawa kabupaten bone bolango, tetapi tak signifikan, walaupun demikian arah imbas yg positif bahwa meningkatkan berkualitas.
---	----------------------------	---	-------------	---

Meskipun terdapat beberapa persamaan judul akan tetapi pada pemaknaannya pasti tidak sama. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan penulis menemukan judul yang memiliki yang hamper sama di rumus masalah yang akan penulis teliti yaitu:

Kompetensi menyangkut kewenangan disetiap individu buat melakukan tugas atau mengambil keputusan singkron menggunakan peranannya pada organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi serta dimiliki pegawai secara individual wajib bisa mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan serta mampu mendukung pada

setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Menggunakan istilah lain kompetensi yang dimiliki individu bisa mendukung sistem kerja. Sesuai tim (Rivai, 2009: 289). Berasal kompetensi kinerja, dan kualitas pelayanan di dapatkan, kemudian berasal kinerja atau kualitas pelayanan menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi sebagai akibatnya jelas bahwa kompetensi yang merupakan variable bebas pada penelitian ini. Kompetensi pegawai adalah faktor yang krusial serta berpengaruh pada melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan pada organisasi.

2.2.1 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik ialah “Aktifitas atau suatu rangkaian, kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat serta penduduk atas barang, jasa, serta/atau pelayanan administratif yang disediakan sang penyelenggara pelayanan publik”. Kualitas pelayanan bisa diukur menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan, yaitu bukti pribadi, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati, serta ikut merakan sehingga bisa di ambil tolak ukur taraf kualitas pelayanan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) (1982) pelayanan yaitu bagaimana seorang melayani, jasa, untuk kemudahan serta diberikan sehubungan menggunakan jual beli barang atau jasa.

Dari Ibrahim pada Hardiyansyah (2011: 40) merupakan kualitas pelayanan publik artinya suatu pengaruh dimana kualitas produk, layanan, seorang, proses, serta lingkungan pada pengaruhi saat memberikan pelayanan publik diberikan. Definisi pelayanan publik berikut ialah memberikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya meliputi orang tetapi juga produk, proses, layanan, serta lingkungan. Evaluasi berasal kualitas pelayanan dilakukan disaat terjadinya pelayanan publik tersebut.

2.2.2 Mutu Pelayanan Publik

Berdasarkan hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik disebut disini adalah pemerintah. Oleh karena itu pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh pejabat pemerintah terutama yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah sebagai berikut:

- a) Keadilan (*Fairness*): Syarat dimanah kebijakan serta anugrah layana baik menyampaika kecenderungk hak serta persamman hak, perlakuan bagi seluruh orang tanpa (diskriminatif) terhadap status, Ras, Agama juga Jenis klamin.

- b) Partisipasi (*participation*): Taraf keterlibatan (Kiprah dan) warga pada membuat kebijakan perencanaan implementasi dan motoring (Survisi) serta penilaian pelayanan publik termaksud kiprah dan penyusunan baku pelayanan dan pemberian penghargaan;
- c) Akuntabilitas (*accountability*): adalah dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggung jawab atas tindakan- tindakannya serta responsive terhadap pelayanan publik;
- d) Transparansi (*transparency*): adalah sebuah keputusan yang dimanah seorang pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik serta memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi berita publik tersebut;
- e) Berdayaguna (*useful*): adalah kebijakan dan program pelayanan publik yang sudah mengutamakan kepentingan umum, Sudah memakai sumberdaya manusia, keuangan dan ketika secara optimal serta irit (*efficiency*), dan sudah dicapai sinkron dengan tujuan yang diperlukan (*effectiveness*);
- f) Aksesibilitas (*accessibility*) adalah sesuatu kebijakan serta planning pelayanan publik simple, dan (tak birokrasi serta berbelit), murah dan terjangkau, sang seluruh lapisan rakyat baik dari sisi tingkatan sosial ekonomi juga kewilayahan.

Pada biasanya warga membutuhkan suatu pelayanan yang baik pada hal ini krusial pada menaikan dan menjaga terhadap kualitas pelayanan

sehingga dimata warga pelayanan mempunyai nilai terbaik pada pelayanan serta warga merasa puas menggunakan pelayanan.

Intinya pemerintahan wajib menyediakan suatu pelayanan untuk memenuhi dengan kebutuhan warga dan mengklaim dan menyampaikan kesejahteraan kepada masyarakat. Taraf kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung asal suatu pelayanan yang diberikan pada pemerintah.

2.2.3 Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik wajib memberikan sesuai mekanisme atau baku eksklusif. Pada kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), mekanisme merupakan spesifikasi teknis ataupun sesuatu yang dibakukan menjadi patokan pada melakukan aktivitas. Menggunakan demikian, standar mekanisme pelayanan publik artinya spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan menjadi patokan dalam melakukan pelayanan publik. Baku pelayanan publik baku yang wajib dipenuhi dalam penggelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan

Mekanisme pelayanan sangat praktis, mudah dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Kejelasan pada hal teknis serta administrasi kejelasan ini krusial bagi warga buat menghindari terjadinya defleksi yang merugikan warga.

3. Kepastian waktu

Dilaksanakan pelayanan publik bisa diselesaikan pada kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi Produk

Akurasi produk pelayanan yang telah diberikan wajib akurat, benar, sempurna, serta legal

5. Kelengkapan Sarana Serta Prasarana

Tersedianya sarana serta prasaranakerja alat-alat pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi

6. Keamanan

Proses untuk pelayanan publik dapat memeberikan rasa aman serta kepatian aturan. Tidak boleh terjadi intimidasi serta tekanan pada masyarakat dalam pelayanan.

7. Kemudahan Akses

Daerah serta lokasi serta sarana pelayanan sangat, praktis, dijangkau.

8. Kenyamanan

Ruang pelayanan wajib tertib, teratur, serta disiapkan ruang tunggu serta nyaman, higienis, rapi, dan dilengkapi fasilitas pendukung.

2.2.4 Kepuasan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kloter, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sanggat

puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Sesuai dua pendapat diatas, bisa disimpulkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang timbul serta membandingkan kinerja yang dirasakan dan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat bisa diperoleh pada pelayanan publik yang diberikan.

2.2.5 Peran dan Tugas Camat

Diatur pada pasal 224 UU No.23 tahun 2014 beberapa aspek ialah:

- 1) Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang beradadi bawah serta bertanggung jawab kepada bupati/ wali kota melalui sekretaris daerah.
- 2) Bupati/ wali kota harus mengangkat camat serta pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan, serta memenuhi persyaratan kepegawaian sinkron dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di batalkan keputusan pengangkatan oleh gubernur sebagai wakil pemerintahan pusat.

Yang perlu digaris bawahi bahwa pengangkatan camat, di jelaskan pada pasal UU No Tahun 2014 di jelaskan bahwa yang dimaksud dengan penguasai pengetahuan teknis pemerintahan ialah dibuktikan menggunakan ijazah diploma/ sarjana pemerintahan atau sertifikat profesi kepomong prajaan.

Tugas Camat

Tugas camat diatur pada pasal 225 UU No23 Tahun 2014 sebagai berikut;

- a. Mengelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagai mana dimaksud dalam pasal 25 ayat (6);
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelengraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Megoordinasikan penerapan dan penegakan perda dan perkada;
- e. Megoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Megoordinasika penyelenggarakan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan.

2.2 Landasan Teori

2.2.6 Kompetensi

1. Definisi Kompetensi

Kompetensi diartikan menjadi pengetahuan, keterampilan serta nilai nilai direfleksikan pada norma berfikir serta bertindak. Arti dari kompetensi ialah spesifikasi dari pengetahuan, keterampilan, serta perilaku yang dimiliki seorang dalam penerapannya didalam pekerjaan sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Sesuai pengertian tersebut maka standar kompetensi karyawan ialah suatu pernyataan tentang

kinerja yang dipersyaratkan, dan memutuskan serta disepakati dalam bentuk penguasa pengetahuan, keterampilan, dan sikap bagi seseorang karyawan sehingga layak pada sebut kompeten

2. Jenis Kompetensi

Sebagai lanjutan dari definisi kompetensi yang telah dibuat, menindak lanjuti dengan pembuatan klasifikasi kompetensi :

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

a. Kompetensi Teknis

Yaitu Pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat dicermati, serta diukur dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis

b. Kompetensi Manajerial

Yaitu Pengetahuan, keterampilan, serta sikap/perilaku yang dapat dicermati, diukur, dikembangkan untuk dipimpin dan/atau mengelola unit organisasi.

c. Kompetensi Sosial Kultural

Yaitu pengetahuan, keterampilan, serta sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, serta dikembangkan terkait pengalaman berinteraksi dengan warga beragam, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi serta prinsip, yang wajib

dipenuhi oleh setiap pemegang Jabatan untuk memperoleh hasil kerja sinkron menggunakan kiprah, fungsi serta Jabatan.

Menurut Edison, Anwar & Komariyah (2017:143) menjelaskan bahwa untuk memenuhi unsur kompetensi, seorang pegawai atau karyawan harus memenuhi unsur-unsur yaitu:

- a. Pengetahuan (Knowledge): mempunyai pengetahuan serta didapatkan dari belajar secara formal dan dari palatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.
- b. Keahlian (Skill): mempunyai keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya serta bisa menanganinya secara detail. Meski demikian, selain pakar, wajib mempunyai kemampuan (disability) memecahkan dilemma serta menuntaskan dengan cepat serta efisien.
- c. Perilaku (Attitude): Menjunjung tinggi etika organisasi dan mempunyai perilaku positif (ramah dan sopan) pada bertindak. Sikap ini tak mampu dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan mempunyai impak terhadap gambaran perusahaan atau organisasi.

2.2.7 Teori Pengembangan Kompetensi

1. Pengembangan kompetensi, dapat dicermati berasal dua sudut pandang adalah secara makro serta mikro. Secara makro pengembangan adalah suatu peningkatan kualitas manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa, proses peningkatan mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan pegawai buat mencapai suatu hasil yang optimal, hasil ini bisa berupa jasa, benda atau uang. (Sudarmayanti (2001:26).

2. Kompetensi Pegawai

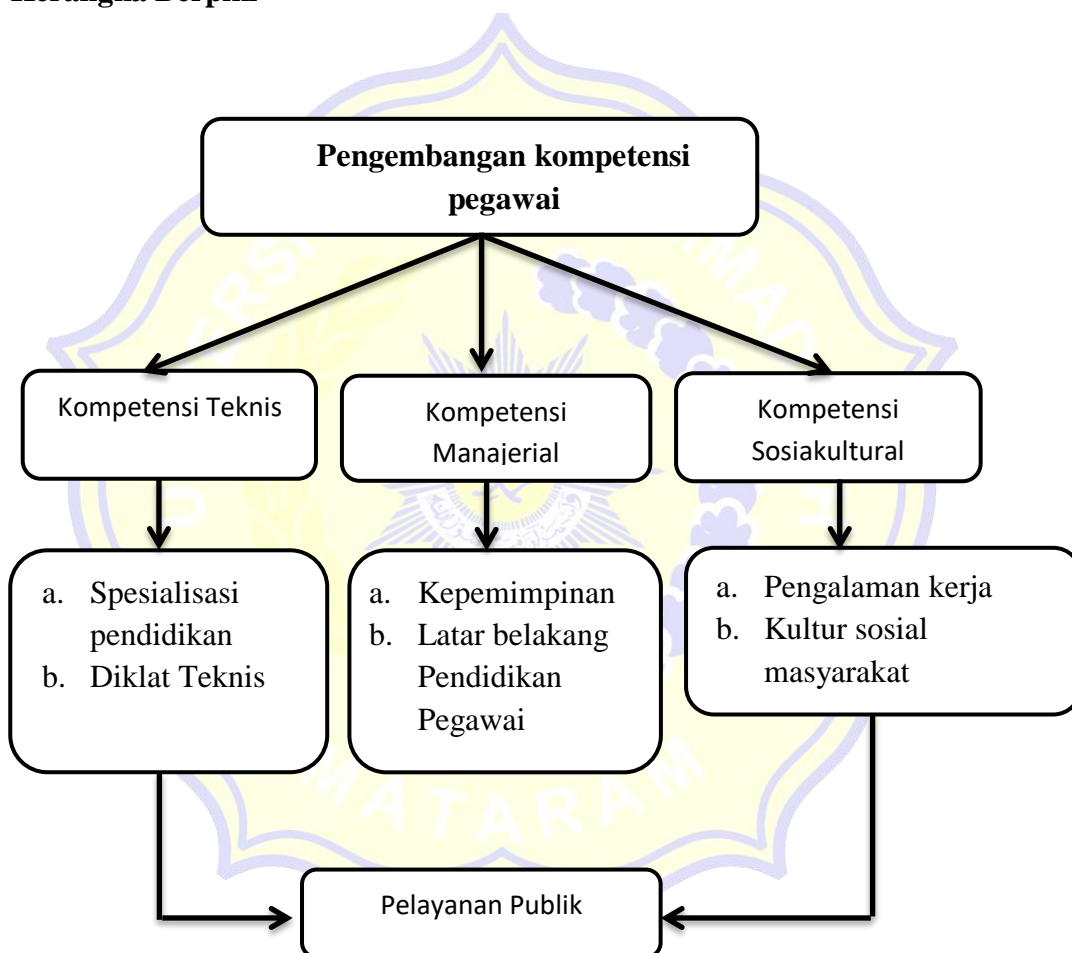
Berdasarkan sutrisno (2016:203) mengungkapkan bahwa pengertian kompetensi pada organisasi publik juga privat sangat diharapkan terutama buat menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidak pastian masa depan dalam tatanan dalam kehidupan rakyat. kompetensi merupakan suatu kemampuan dan dilandasi oleh keterampilan serta pengetahuan yang dilakukan oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan pada kantor mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Kompetensi sesuai teori yang dikemukakan sang Donald (2007:1) sang donald intinya merupakan pengenalan menyatakan bahwa akses

pengembangan diri, pada dasarnya adalah pengenalan tentang kompetensi sumber daya manusia serta memperkenalkan teori "Window" atau lazim disebut teori "Jendela", bahwa setiap pengembangan diri dimiliki manusia diamati dipandang berasal sisi yang membentuk jendela yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill) keahlian (expert) serta sikap (attitude).

Teori Jendela diatas biasa dianggap menggunakan teori KSEA (Knowledge, Skill, Expert, Attitude). Penekanan atau inti teori jendela ini Merupakan kompetensi sumber daya manusia. Setiap individu asal daya manusia yang mempunyai pengetahuan, ditunjang menggunakan keterampilan serta asal daya manusia yang handal. Sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan ditunjang serta keahlian pada bidang tugas yang ditekuni menjadi sumber daya manusia yang keabilitas. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian dituntut untuk mampu bersikap profesional, akan menjadi sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang handal serta mandiri.

2.3 Kerangka Berpiki



Peraturan Menteri PAN-RB No. 17 Tahun 2017

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif, dimana peneliti menggunakan metode deskriptif. Menurut Narbuko (2015:44) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya, berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat.

Sugiyono (2009) Mengungkapkan bahwa metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian serta dipergunakan buat peneliti pada syarat obyek yang alamiah, dimana peneliti menjadi instrument kunci, pengambilan asal data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis serta bersifat induktif/kualitatif, serta yang akan terjadi penelliti lebih menekankan makna,

Menurut (Sugiyono 2017), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk menelitipada kondisi objek yang alamiah,(sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti ini adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan

secara trigulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Sape Kab. Bima Nusa Tenggara Barat. Karena ingin mengetahui seberapa kompetensi pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan pada Kantor Camat Sape, dan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari tahun 2022 sampai data peneliti terpenuhi.

3.3 Pemilihan Informan/Narasumber

Pada penelitian kualitatif, teknik sampling yang seringkali dipergunakan ialah *purposive sampling*, serta *snowball sampling*. Penelitian Pada ini memakai teknik penelitian *purposive sampling*, ialah teknik pengambilan sampel asal data menggunakan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalkan beberapa orang tersebut yang dianggap atau paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin seseorang tersebut sebagai penguasa sehingga dapat memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial. pada penelitian ini yang menjadi Informan Di Kantor Camat Ada Beberapa Pegawai Kantor Atau Sekretaris Camat Sape Bapak H. Anwar, Dan Bapak Arifin Selaku Staf Kantor Camat Sape Beserta Masyarakat.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Adapun jenis data yang dipergunakan oleh penulis pada penelitian ini ialah kualitatif, sebab pada penelitian akan menyebutkan serta menggambarkan informasi-informasi yang dikumpulkan dari informan yaitu data yang berbentuk kalimat, skema dan gambar di obyek. Berdasarkan Arikunto (2010:22) supaya informasi yang diperoleh ketika penelitian benar-benar berkualitas, maka peneliti memakai sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data primer ialah data yang asal dari data primer yang diambil pribadi berasal di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima menjadi sebuah objek penelitian dan memakai tehnik wawancara (Interview) dengan menggunakan narasumber terkait data-data yang diharapkan penulis pada menuntaskan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data skunder artinya data yang peroleh buat melengkapi seta mendukung data-data primer berupa dokuken-dokumen ilmiah dan majalah,jurnal, penelitian, literature yang bekerja sama memakai data skunder diantara masalah yang diteliti.

3.5 Tehnik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua macam teknik pengumpulan data menurut klasifikasi jenis dan sumbernya, yaitu:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik Pengumpulan Data utama artinya data yang diperoleh melakukan aktivitas peneliti yang turun pribadi pada lokasi penelitian buat mencari berita yang lengkap serta menggunakan problem yang diteliti teknik ini dilakukan melalui :

a. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga bisa mendapatkan informasi yang baru dan mengembangkan informasi awal. dalam penelitian ini yaitu, menggunakan wawancara tidak struktur lebih bersifat bebas dimana penelitian menggunakan pedoman wawancara.

b. Metode Observasi

Imam Gunawan (2016:143) Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang prosesnya diarahkan pada kegiatan pengamatan secara akurat, mencatat fenomena yang akan diteliti.

Teknik ini peneliti akan melakukan pengamatan yang mendalam dan secara akurat terhadap pengembangan kompetensi pegawai memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor Camat Sape Kabupaten Bima

c. Metode Dokumentasi

Imam gunawan (2016;178). Dokumen merupakan sumber data yang melengkapi data penelitian, baik berupa sumbe tertulis, gambar dan karya karya ilmiah lainnya yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Manfaat metode ini agar peneliti bisa memperkuat data setelah melakukan penelitian dan ketika di sertai dengan wujud nyata peneliti tidak bisa memalsukan dokumentasi hasil penelitian tersebut.dokumentasi yang akan peneliti lakukan adalah foto,rekaman,dan data yang berkaitan dengan” Pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan public terhadap masyarakat di kantor camat sape kabupaten bima.”

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini ialah teknik analisis data kualitatif. Dari Moleong (2006:247), teknik analisis kualitatif dilakukan menggunakan menyajikan data yang dimulai menggunakan mengelidiki seluruh data yang terkumpul, menyusunnya pada satu satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya. lalu menyelidiki keabsahan serta menafsirkannya dengan analisis menggunakan kemampuan daya nalar peneliti untuk membentuk kesimpulan. Ada beberapa langkah pada melakukan analisis data:

1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami dan juga temuan tentang apa

yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan untuk mendapatkan catatan ini

2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7 Keabsahan Data

Beberapa cara peneliti untuk keabsahan data untuk mengetahui mendapatkan validitas (sugiyono 2016:270) dalam penelitian ini menggunakan tiga cara untuk mengetahui validitas Keabsahan data yaitu sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan penelitian kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dan sumber

dengan sumber data yang dipenuhi di temui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini berarti berhubungan peneliti dengan narasumber yang akan semakin terbentuk report, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang di sembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkisenabungan. dengan cara tersebut maka kepastian data urutan peristiwa akan dapat dapat di recam secara pasti dan sistematis.

3. Trigulasi

Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan trigulasi sumber yang dimanah trigulasi sumberdisini untuk menguji kredibilitas data dengan cara penyecekan data yang telah di peroleh melalui sumber.