

**OPTIMALISASI KOMPETENSI APARATUR DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN PESAWARAN
PROVINSI LAMPUNG**

DANA MAHMUDA

NPP. 28.0447

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*

Email: danamahmuda1128@gmail.com

ABSTRACT

This report, which has the title "Optimizing Apparatus Competence in improving the quality of public services at the Manpower and Transmigration Office, Pesawaran Regency, Lampung Province." This study aims to examine how performance is achieved and how to optimize the competence of the personnel of the Manpower and Transmigration Office in improving the quality of public services in Office of Manpower and Transmigration Kab. Pesawaran, Lampung Province.

The research method used in this research is descriptive qualitative method, while the data collection techniques used include interviews / interviews with a number of employees in relation to the optimization of apparatus competence, direct observation / observation in the field during internships, and documentation.

The results showed that the Department of Manpower and Transmigration Kab. The offer has set 10 work programs with 28 activity targets and the results of the evaluation of their performance achievements which are contained in the performance accountability report getting an average score of 98.70%. This shows that the performance of the Office of Manpower and Transmigration in Pesawaran District has reached the "very good" category.

However, there is one obstacle faced, namely the problem of apparatus resources. Efforts to optimize the competence of apparatus resources carried out by the Office of Manpower and Transmigration are by including programs to increase the capacity of apparatus resources in priority work programs and realized by including related officials in various educational and training activities organized by the BKPSDM of Pesawaran District and other institutions.

In order for services to be as expected, the Office of Manpower and Transmigration of Pesawaran District should increase the number of personnel participating in education and training activities and increase the budget allocation for these activities. However, with all the shortcomings that exist, officials who have participated in the education and training activities are expected to be able to disseminate information so that the information obtained in the training can also be known by other officials, given the importance of their roles and functions.

Key words: apparatus, competence, servic

ABSTRAK

Laporan ini yang memiliki judul “Optimalisasi Kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung” Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana capaian kinerja dan bagaimana optimalisasi kompetensi aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Pesawaran Provinsi Lampung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara/ interview kepada sejumlah pegawai kaitannya dengan oprimalisasi kompetensi aparatur, observasi/pengamatan langsung dilapangan pada saat magang, serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Pesawaran telah menetapkan 10 program kerja dengan 28 sasaran kegiatan dan hasil evaluasi capaian kinerjanya yang tertuang dalam laporan akuntabilitas kinerja mendapatkan skor rata-rata 98,70%. Hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran mencapai kategori “sangat baik”. Akan tetapi terdapat salah satu kendala yang dihadapi yaitu masalah sumber daya aparatur. Upaya untuk mengoptimalkan kompetensi sumber daya aparatur yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah dengan memasukkan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dalam program kerja prioritas dan direalisasikan dengan mengikutsertakan para aparatur terkait dalam berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Pesawaran dan institusi lainnya.

Agar pelayanan sesuai yang diharapkan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran hendaknya meningkatkan jumlah aparatur yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan alokasi anggaran untuk kegiatan tersebut. Namun demikian dengan segala kekurangan yang ada, para aparatur yang telah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat melakukan diseminasi agar informasi yang diperoleh dalam diklat tersebut dapat diketahui pula oleh aparatur yang lain, mengingat pentingnya peran dan fungsi dijalankan.

Kata kunci : aparatur, kompetensi , pelayanan

I.PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada saat ini pelayanan publik menjadi hal yang sensitif dan menjadi sorotan baik oleh masyarakat maupun pemerhati atau lembaga-lembaga masyarakat yang mengontrol jalannya organisasi pemerintahan. Sinambela dalam Pasolong (2013:128) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik ialah suatu

kegiatan yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat umum, yang mempunyai berbagai aktivitas yang dimanfaatkan untuk keperluan publik. Sekalipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk yang sebenarnya, mereka akan mendapatkan hasil yang memuaskan.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan, “Asas-asas pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di era modern saat ini banyak sekali dikembangkan dengan berbasis teknologi, seperti misalnya melalui media sosial, pengembangan aplikasi, dan sebagainya, yang dengan perangkat teknologi informasi tersebut setiap orang dapat mengakses pelayanan publik dari rumah mereka tanpa perlu datang ke kantor layanan. Meskipun demikian, dalam pesatnya perkembangan teknologi tersebut, unsur manusia tetap menjadi unsur yang sangat penting, karena penerapan teknologi dalam pelayanan publik memerlukan sumber daya aparatur yang berkompeten.

Pasal 69 ayat (3) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan bahwa ASN harus memiliki beberapa kompetensi, sebagai berikut:

1. Kompetensi teknis yang diukur dari tingkat pendidikan dan profesi, pelatihan teknis fungsional dan pengalaman kerja teknis;
2. Kompetensi manajerial yang diukur dari berdasarkan tingkat pendidikan, struktur atau pelatihan manajemen dan pengalaman kepemimpinan; dan
3. Kompetensi sosial kultural yang diukur dari pengalaman kerja terkait dengan masyarakat majemuk yang melibatkan agama, ras dan budaya, sehingga berwawasan kebangsaan.

Kenyataannya, pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan pemerintah dianggap belum sepenuhnya memenuhi harapan publik dan masih belum

mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Salah satu faktor penyebabnya adalah masih rendahnya kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rukmana dalam Ratu Megalia dan Abin Syamsudin Makmun (2013:128) “Di antara 3,6 juta PNS, sebenarnya mereka dalam menjalankan tugasnya menunjukkan produktivitas yang tinggi, hanya sekitar 60-65%.

Menurut Kasim (2007:260) mengatakan “Pada kenyataannya kemampuan dan produktivitas ASN masih belum memenuhi standar, dan tindakan ini teratur, paternalistik serta tidakn profesional.

Terdapat kebutuhan yang mendesak bagi pegawai negeri yang mampu untuk mengatasi lima permasalahan kelembagaan nasional yang diangkat oleh Kantor Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Ratu Megalia dan Abin Syamsudin Makmun (2013:128) sebagai berikut:

1. Semakin banyaknya aktivitas KKN pada bagian administrasi Negara
2. Semakin banyaknya aktivitas yang tidak efisien yang dapat diketahui dari tindakan pemborosan dalam kegiatan manajemen dan administrasi pemerintahan di pusat atau daerah
3. Kurangnya sikap profesionalisme
4. Kurangnya etika dan etos kerja
5. Rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan publik, yang dapat dilihat dari masih banyaknya pungutan liar, ketidakjelasan, dan prosedur yang terlalu panjang. Hal ini akan berdampak negatif pada perekonomian, rendahnya kegiatan investasi, memperlambat arus barang impor dan ekspor, citra dari penyelenggara semakin buruk.

Kontribusi pegawai/aparatur bagi sebuah organisasi sangat dominan, karena aparatur adalah penentu output pekerjaan bagi organisasi, dalam arti bahwa aparaturlah yang melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dalam sebuah organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi sangat bergantung pada faktor manusia yang terlibat dalam pekerjaannya.

1.2 Permasalahan

Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pesawaran, menyatakan bahwa “Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan, melaksanakan kebijakan pengelolaan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, melaksanakan penilaian dan pelaporan, dan melaksanakan pengelolaan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah, penyelenggara perencanaan di Disnakertrans Kabupaten Pesawaran berorientasi kepada penyelenggara pelayanan yang bertujuan kepada kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, karena sistem pelayanan yang dilakukan oleh aparatur masih kurang maksimal, maka pelayanan yang dilakukan pun belum sepenuhnya memuaskan masyarakat.

Selain itu, kelemahan lain yang menyebabkan masih belum optimalnya pelayanan publik di Disnakertrans Kabupaten Pesawaran adalah masih rendahnya kualitas SDM aparatur, kurangnya aparatur yang memiliki kompetensi di bidang perencanaan, masih adanya SDM yang tidak sepenuhnya memahami tugas pokok dan fungsinya, serta keilmuan dan teknologi belum dimanfaatkan secara maksimal untuk membuat perencanaan dan pemecahan masalah.

Untuk melaksanakan tugas pelayanan sebagaimana tersebut di atas, maka sangat diperlukan optimalisasi kompetensi pegawai/aparatur pada kantor Disnakertrans Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung agar kualitas pelayanan lebih baik dan masyarakat dapat merasakan serta dapat dengan mudah mengakses layanan-layanan dimaksud.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian terdahulu terkait dalam pelaksanaan optimalisasi kompetensi aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian R Tamangga (2019) yang berjudul Optimalisasi Kinerja

Aparatur Negara Terhadap Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan Pasal 69 ayat (3), UU No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menyebutkan bahwa kompetensi terdiri dari kompetensi teknis, kompetensi manajerial dan kompetensi kultural sosial. Oleh karena itu, ASN dituntut untuk menguasai ketiga kompetensi tersebut dan menerapkannya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya, kompetensi yang diharapkan tersebut, belum sesuai dengan kenyataan di lapangan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa Pelayanan publik yang berkualitas bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, sehingga akan muncul kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Namun, pola pikir masyarakat dalam memandang kualitas pelayanan publik adalah memiliki citra yang buruk. Masyarakat beranggapan bahwa pelayanan publik itu lambat dan rumit, persyaratan yang sulit serta masalah transparansi pembiayaan menimbulkan kemalasan dalam masyarakat untuk mengikuti peraturan serta kebijakan yang menyangkut perizinan. Masalah ini berdampak pada terhambatnya tujuan dari pelayanan tersebut yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu optimalisasi kompetensi aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimana masih terdapat kekurangan aparatur di dinas tersebut, dan juga aparatur yang belum melaksanakan pelatihan atau diklat lainnya.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai optimalisasi kompetensi aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawarn Provinsi Lampung

II.METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan maksud hasil penelitian akan memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat bagaimana optimalisasi kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung secara mendalam dan tidak meluas sehingga diperoleh gambaran yang jelas dalam penelitian.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Pendekatan induktif merupakan metode berpikir dari hal khusus ke umum. Penjelasan mengenai pendekatan induktif, Meleong (2011) mengatakan:

1. Pendekatan induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data.
2. Pendekatan induktif lebih dapat membuat hubungan penulisan responden eksplisit, dikenal dengan kuantabel.
3. Dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya.
4. Pendekatan induktif dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Capaian Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Untuk mengukur tingkat capaian kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran akan dilakukan dengan melakukan penghitungan terhadap ketercapaian program dan penghitungan ketercapaian sasaran kegiatan yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

1. Capaian kinerja berdasarkan program kerja

No	Program	Input (%)	Output (%)	Outcome (%)
1	2	3	4	5
1	Pelayanan administrasi perkantoran	100	100	98,24

2	Peningkatan sarana dan prasarana aparatur	100	100	97,45
1	2	3	4	5
3	Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	100	100	98,67
4	Peningkatan pengembangan sistem pelaporan kinerja dan keuangan	100	100	100
5	Pengembangan data/informasi/statistik daerah	100	100	98,94
6	Peningkatan kualitas dan produktivitas tenaga kerja	100	100	100
7	Perlindungan dan pengembangan ketenagakerjaan	100	100	100
8	Pengembangan wilayah transmigrasi	100	100	99,81
9	Pengelolaan energi baru, terbarukan, dan konservasi energi	100	100	100
10	Perencanaan pembangunan daerah	100	100	100
	Rata-rata	100	100	98,70

2. Capaian kinerja berdasarkan sasaran kegiatan

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Capaian (%)
1	2	3	4
1	Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air, dan listrik	Jumlah pembayaran jasa komunikasi, sumber air bersih dan listrik selama 12 bulan	97,21
2	Penyediaan jasa administrasi keuangan	Jumlah terbayarkan honorarium pegawai tenaga kontrak dan pejabat usaha keungan selama 12 bulan	99,53
3	Penyediaan alat tulis kantor	Jumlah ATK sebanyak 1.500 item	95,44
1	2	3	4
4	Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	Jumlah barang cetak dan penggandaan sebanyak 15.000 lembar	82,91
5	Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	Jumlah komponen instalasi listrik sebanyak 50 item	82,24
6	Penyediaan peralatan rumah tangga	Jumlah penyediaan peralatan rumah tangga sebanyak 250 unit	93,49
7	Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	Jumlah SKHU dan SK mingguan sebanyak 144 eksemplar	100
8	Penyediaan makanan dan minuman	Jumlah bahan makanan dan minuman sebanyak 1.000 kotak	93,70

9	Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi	Jumlah SPPD koordinasi dan konsultasi ke luar dan dalam daerah sebanyak 250 kali	98,86
10	Pengadaan peralatan gedung kantor	Jumlah peralatan gedung kantor sebanyak 2 unit	0
11	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	Jumlah pemeliharaan kendaraan dinas/operasional sebanyak 2 mobil dan 4 motor	97,23
12	Pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor	Jumlah pemeliharaan perlengkapan gedung kantor sebanyak 8 unit	100
13	Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor	Jumlah pemeliharaan peralatan gedung kantor sebanyak 8 unit	99,71
14	Pendidikan dan pelatihan formal	Jumlah aparatur yang mendapat pendidikan sebanyak 5 orang	98,67
15	Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD	Jumlah laporan capaian kinerja yang akuntabel sebanyak 4 dokumen	100
16	Penyusunan Laporan Keuangan Semesteran	Jumlah Laporan Keuangan Semester sebanyak 4 dokumen	100
17	Expose capaian pembangunan	Jumlah pameran pembangunan dan expo sebanyak 2 event	97,67
18	Pengelolaan informasi dan dokumentasi Disnakertrans	Data angkatan kerja (AK1) dan Rekom CTKI sebanyak 4 dokumen	99,55
19	Pelatihan keterampilan menjahit bagi pencari kerja (pelatihan keterampilan menjahit)	Jumlah peserta keterampilan menjahit sebanyak 15 orang	100
20	Pelatihan keterampilan sulam tapis	Jumlah peserta keterampilan sulam tapis sebanyak 15 orang	100
1	2	3	4
21	Fasilitasi hubungan kerja antara perusahaan dan pekerja	Jumlah perusahaan yang memiliki PP dan PKB sebanyak 20 perusahaan	100
22	Peningkatan monitoring tentang penyelesaian perselisihan Perhubungan industrial	Jumlah penyelesaian konflik antara perusahaan dan pekerja sebanyak 5 perusahaan	100
23	Fasilitasi perpindahan serta penempatan transmigrasi	Jumlah peminat transmigrasi yang akan dikirim sebanyak 5 KK	99,36
24	Pendataan, pendaftaran dan seleksi masyarakat untuk transmigrasi	Jumlah data peserta pelatihan peminat transmigrasi sebanyak 1 dokumen	100
25	Sosialisasi keterampilan bagi peminat peserta trans Kabupaten Pesawaran	Jumlah peserta keterampilan bagi peminat transmigrasi sebanyak 30 peserta	100
26	Inventarisasi daerah sulit air bersih	Jumlah data daerah sulit air bersih sebanyak 3 dokumen	100

27	Sosialisasi hemat energi listrik	Jumlah peserta sosialisasi hemat energi listrik sebanyak 45 orang/peserta	91,51
28	Penyusunan RENJA OPD	Jumlah penyusunan RENJA OPD sebanyak 1 dokumen	100
	Rata-rata capaian		98,70

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa capaian program kerja dan capaian sasaran kegiatan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran berada pada kategori “sangat baik” karena skor yang diperoleh sebesar 98,70% berada pada rentang nilai 91% - 100%.

2. Kompetensi Aparatur Disnakertrans

Untuk mengetahui data tentang kompetensi aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran, penulis melakukan wawancara kepada 6 (enam) orang informan (narasumber) yang terdiri dari: Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Tenaga Kerja, Kepala Seksi Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja, Pelaksana dari unsur PNS, dan pelaksana dari tenaga honorer.

Pertanyaan yang diajukan kepada para narasumber untuk mengetahui kompetensi aparatur sesuai dengan dimensi-dimensi aparatur yang dikemukakan oleh Sudarmanto (2015:71), yaitu: 1) berorientasi prestasi dan tindakan, 2) membantu dan melayani orang lain, 3) kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak, 4) kemampuan manajerial, dan 5) kemampuan efektivitas pribadi.

3. Upaya Optimalisasi Kinerja Aparatur

Selain masalah sumber daya aparatur dari aspek kuantitas, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran juga menghadapi kendala dari aspek kualitas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran saat dilaksanakan wawancara, bahwa kesesuaian pendidikan aparatur dengan syarat jabatan dinilai masih kurang. Bahkan Sekretaris mencontohkan, masih ada aparatur yang latar belakang pendidikannya bidang pertanian ditempatkan di bagian umum.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pada rencana program dan kegiatan prioritas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran telah menetapkan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan formal untuk mencapai prioritas peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi.

Berkaitan dengan kegiatan pendidikan dan latihan (diklat) tersebut, Kepala Bidang Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran menjelaskan bahwa upaya peningkatan atau optimalisasi kompetensi aparatur dilakukan dengan mengiriskan aparatur Disnakertrans untuk mengikuti kegiatan diklat, baik pendidikan formal maupun pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Pesawaran.

IV. DISKUSI TEMUAN UTAMA PENELITIAN

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran hendaknya meningkatkan jumlah aparatur yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk meningkatkan kompetensi aparatur agar dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan lebih baik. Aparatur yang diikutsertakan dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) hendaknya diikuti juga oleh para staf agar semua bidang dan seksi mendapatkan kesempatan dan peluang yang sama untuk meningkatkan kompetensinya.

V. KESIMPULAN

Hasil analisis fokus magang atas temuan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Pesawaran sudah memenuhi semua dimensi Kompetensi, namun terdapat salah satu kendala yang dihadapi adalah masalah sumber daya aparatur. Sesuai dengan dimensi kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer, kelemahan bidang sumber daya aparatur tersebut yaitu pada dimensi “berorientasi pada prestasi dan tindakan”.

Upaya untuk mengoptimalkan kompetensi sumber daya aparatur yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran adalah dengan memasukkan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dalam program kerja prioritas dan direalisasikan dengan mengikutsertakan para aparatur terkait dalam berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Pesawaran dan institusi lainnya.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama diucapkan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammaad Aidi. 2014. "Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com Di Samarinda," Ilmu Administrasi Bisnis 2 (2014).
- Angkowo, Robertus dan A. Kosasih. 2007. Optimalisasi media pembelajaran. Jakarta: PT. Grasindo.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu Widowati, "Penerapan Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Entikong, Kabupaten Sanggau," Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa 4 (2019).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasim, Azhar. 2007. Strategi Reformasi Kepegawaian Negeri Sipil, Diskusi Panel Tentang "Perencanaan Strategis Kepegawaian Nasional Dalam Manajemen PNS (Aula BKN Jakarta, 2007).
- Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Kabupaten Pesawarn Tahun anggaran 2019.

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Adiministrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pesawaran
- Megalia, Ratu dan Abin Syamsudin, 2013. “*Manajemen Peningkatan Kompetensi Aparatur (Studi Tentang Implementasi Kebijakan Reformasi Sumber Daya Kediklatan Pada Badan Diklat Kementerian Dalam Negeri RI)*,” *Administrasi Pendidikan* 17 (2013).
- Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Tahun 2016-2021
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Widjaja, A.W. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.