



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

KOMPETENSI SIKAP APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA

Saskia Yulianakiki¹, Wildan Taufik Raharja²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah Surabaya

*Email Corresponding: saskia.fisip20@hangtuah.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 16 Januari 2025

Revised date: 30 Januari 2025

Accepted date: 18 Februari 2025

ASN functions as a policy implementer, public service, and glue unifer of the nation. A government agency will run well if all employees carry out their functions and responsibilities. ASN must be able to provide services and understanding to the community in order to successfully implement government policies. However, the public services provided to the community by government officials at the Nginden Jangkungan District Office are considered to seem complicated, with slow turnaround times, and the officers' faces rarely smile. This data was obtained from several Google Maps reviews of the Nginden Jangkungan Village office. Another problem that arises is the low performance of some employees who are ineffective due to a lack of professional competence. This kind of employee attitude will hinder government policy in efforts to create a service system that is simple, cheap and fast as well as clean and healthy. Therefore, this research aims to explore the competency of ASN attitudes in public services at the Nginden Jangkungan District Office through qualitative methods with a focus on aspects that influence service quality. The research method uses qualitative methods with observation, interview and documentation data collection techniques, the data collection location is at the Nginden Jangkungan Subdistrict office, Surabaya. The results of this research are the Attitude Competency of State Civil Servants in Public Services in Nginden Jangkungan District, Surabaya City, seen from responsibility, ability to collaborate, and honesty in work, as well as the need for human resource development in the form of training in order to improve the Attitude Competency of State Civil Servants in Public service.

Keyword: ASN, Attitude, Competency, Public service

ABSTRAKSI

ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Suatu instansi pemerintahan akan berjalan baik jika semua pegawai menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. ASN harus mampu memberikan pelayanan dan pemahaman kepada masyarakat agar berhasil melaksanakan kebijakan pemerintah. Namun Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, dinilai terkesan berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lambat, dan wajah para petugas yang jarang sekali tersenyum. Data ini di peroleh dari beberapa review google maps kantor Kelurahan Nginden Jangkungan. Permasalahan lain yang muncul adalah rendahnya kinerja sebagian pegawai yang tidak efektif karena kurangnya kompetensi profesional, sikap pegawai seperti ini akan menghambat kebijakan pemerintah dalam upaya menciptakan sistem pelayanan yang sederhana, murah dan cepat serta bersih dan sehat. Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kompetensi sikap ASN dalam pelayanan publik di

Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan melalui metode kualitatif dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, lokasi pengambilan data adalah di kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya. Hasil dalam penelitian ini adalah Kompetensi Sikap Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya dapat dilihat dari tanggung jawab, kemampuan kerjasama, dan kejujuran dalam bekerja, dan perlu pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan dalam rangka peningkatan Kompetensi Sikap Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik.

Kata Kunci: ASN, Kompetensi, Pelayanan Publik, Sikap

PENDAHULUAN

ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa (Gosal et al., 2019). Sebuah instansi pemerintahan akan berjalan secara baik dan berkualitas jika semua pegawai menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya (Riant Nugroho, 2017). ASN harus mampu memberikan pelayanan dan pemahaman kepada masyarakat agar berhasil melaksanakan kebijakan pemerintah. Pelayanan dan pemahaman yang jelas akan membantu masyarakat dalam melaksanakan program pemerintah dan secara tidak langsung menyukseskan program pemerintah. Dalam melaksanakan tugasnya, ASN harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan atasan, rekan kerja, dan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan sehat. Suasana kerja yang sehat dan menyenangkan juga akan menumbuhkan semangat dalam bekerja dan pada akhirnya akan berdampak positif terhadap hasil kerja ASN (Wariati, 2016).

Aparatur Sipil Negara sebagai komponen utama sumber daya manusia yang memiliki peranan sangat strategis dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik (Lengkong & Tampi, 2019). Misi ASN di bidang pelayanan publik dilaksanakan melalui penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) selalu menjadi sorotan (Santoso & Dewi, 2019). ASN yang berkinerja buruk akan mendapat reaksi keras dari masyarakat. Hal ini sebenarnya lumrah, karena masyarakat selalu berhubungan dengan aparat pemerintah. Hubungan mereka adalah antara penerima dan penyedia layanan.

Hasil penelitian Dwiyanto (2016) di beberapa provinsi menemukan bahwa kualitas

pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih sangat jauh dari yang diharapkan terutama dilihat dari aspek-aspek akuntabilitas, responsivitas, orientasi pada pelayanan, dan efektifitas pelayanan. Hal tersebut antara lain ditunjukkan dengan masih sering diabaikan kepentingan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan (Kalepo et al., 2022). Sikap kerja yang ditampilkan dalam organisasi mengindikasikan bahwa masyarakat membutuhkan bantuan sampai pada keputusan yang tepat. Pelayanan yang baik tercermin dari bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Hasil dari penelitian Rahayuningsih, (2008) mengatakan bahwa indikator sikap yang meliputi orientasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sikap disiplin, sopan, ramah, respon dan tanggap terhadap permintaan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Sebagai organisasi pemerintah kelurahan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena pegawai kelurahan berinteraksi langsung dengan masyarakat dan keberadaannya sangat bergantung pada penerimaan masyarakat. Tingkat penerimaan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penting untuk memiliki pegawai yang memiliki potensi yang baik agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di Kantor Kelurahan, khususnya di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan. Kelurahan Nginden Jangkungan merupakan salah satu

kelurahan yang ada di Kecamatan Sukolilo yang berdiri atas 11 RW dan 61 RT.

Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, sebagai pusat pemerintahan di wilayah tersebut, dituntut untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui sikap profesional dan keterampilan para petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik. Namun Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, dinilai terkesan berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lambat, dan wajah para petugas yang jarang sekali tersenyum. Data ini di peroleh dari beberapa review google maps kantor Kelurahan Nginden Jangkungan. Permasalahan lain yang muncul adalah rendahnya kinerja sebagian pegawai yang tidak efektif karena kurangnya kompetensi profesional, sikap pegawai seperti ini akan menghambat kebijakan pemerintah dalam upaya menciptakan sistem pelayanan yang sederhana, murah dan cepat serta bersih dan sehat. Semua masalah ini dapat digambarkan sebagai permusuhan birokrasi. Dalam keadaan seperti ini, pengertian pelayanan publik sudah tidak masuk akal lagi karena tidak ada unsur pelayanannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, tentunya pemerintah sudah menyediakan dan menyiapkan berbagai kebijakan dan strategi untuk terus melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik terus didorong sebagai fondasi dan fundamen bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karena itu, hal yang paling mendasar untuk memenuhi kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan penekanan terhadap kualitas sumber daya manusia aparatur melalui kualitas pelayanan publik (Riant Nugroho, 2017).

Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (good governance) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu didukung adanya pegawai ASN yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya (Muh. Kadarisman, 2018).

Kepala Lembaga Administrasi Negara, Agus Dwiyanto (2014) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) permasalahan yang teridentifikasi dalam

meningkatkan kapasitas pegawai Aparatur Sipil Negara berkelas dunia yaitu sebagai berikut: a) wawasan sempit, silo mentality, inward looking; b) standar kompetensi, kode etika dan perilaku tidak jelas, imparsialitas rendah; c) integritas dan disiplin rendah; d) motivasi rendah; dan e) pelayanan rendah.

Permasalahan dan kelemahan diatas menuntut pelaksanaan reformasi khususnya di bidang aparatur negara yang lebih populer disebut dengan reformasi birokrasi (Dewi Sartika, 2016).

1. Definisi Kompetensi

Pengertian Kompetensi Perubahan lingkungan strategis yang begitu cepat mengharuskan organisasi melakukan penyesuaian-penyesuaian yang cepat pula. Organisasi tetap fleksibel agar mampu tetap eksis, bahkan dapat memenangkan persaingan. Kondisi seperti ini mengharuskan organisasi memiliki karyawan yang berkompetensi sesuai bidang tugasnya sehingga mampu bertindak secara proaktif dan memiliki toleransi terhadap ketidakpastian sebagai akibat perubahan lingkungan yang cepat.

2. Kemampuan Bersikap Dewasa atau Self control/ kepribadian

Menurut Gunarsa (2009) mengemukakan bahwa pengendalian diri adalah seperangkat tingkah laku yang berfokus pada keberhasilan mengubah diri pribadi, keberhasilan menangkal pengerusakan diri (self-destructive), merasa mampu pada diri sendiri, perasaan mandiri (autonomy) atau bebas dari pengaruh orang lain, kebebasan menentukan tujuan, kemampuan untuk memisahkan perasaan atau pikiran rasional, serta seperangkat tingkah lalu yang berfokus pada tanggung jawab atas diri sendiri.

3. Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur sipil negara (ASN) ialah: pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan (Nur, 2013).

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bias terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu

membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bias terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanty, 2013)

Dengan adanya hal tersebut, maka kompetensi sikap kerja aparatur merupakan dua hal yang terkait dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan secara jelas diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Kompetensi Sikap Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan (Creswell, 2009:4). Fokus penelitian ini adalah Kompetensi Sikap Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik yang berlokasi di Kelurahan Nginden Jangkungan wilayah kota Surabaya. Sedangkan subjek dalam penelitian kualitatif biasa disebut informan, karena dari informan inilah terdapat aspek-aspek yang menjadi kajian untuk diteliti. Penelitian ini mewawancarai 8 informan yang merupakan pegawai Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan dan masyarakat.

Selanjutnya dalam proses analisis data, pertama peneliti menggunakan beberapa teknis dalam pengumpulan data demi ke valid an data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model analisis data menurut Miles dan Huberman (2014) dalam (sugiyono, 2022) terdapat 4 (empat) model komponen dalam analisis data kualitatif atau model interaktif meliputi pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclutions drowing/verifiying).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penillian ini dilakukan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Pada bagian ini menguraikan secara khusus kompetensi sikap aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Dalam konteks memahami lebih jauh tentang Kompetensi Aparatur Sipil Negara, adapun kompetensi dalam penelitian ini dinilai berdasarkan 4 deskripsi kompetensi sikap.

Adapun kompetensi sikap yang dimaksud dalam sebuah pendidikan atau pembelajaran yaitu ekspresi dari nilai-nilai atau pandangan hidup yang dimiliki seseorang, yang diwujudkan dalam tindakan atau perilaku. Kemampuan Mengendalikan diri/ Self Control (SCT), Self Confidence (SCF) atau Kepercayaan Diri, Fleksibel/ Flexibility (FLX), Organizational Commitment (OC). Berikut 4 deskripsi dari prof Moheriono:.

1. Kemampuan mengendalikan diri/ Self Control (SCT) atau Pengendalian Diri adalah kemampuan untuk mengendalikan emosi dan menahan tindakan negatif ketika tergoda, ketika menghadapi pertentangan atau permusuhan dari orang lain, atau ketika bekerja dalam kondisi stress. Pengendalian Diri paling sering ditemukan dalam pekerjaan manajerial tingkat rendah dan dalam ributar meitinne. Berikut adalah indicator pernyataan mengendalikan diri/ Self Control (SCT)

Tabel 1 Pernyataan Indikator SCT

No.	Pernyataan Indikator <i>Self Control (SCT)</i>
1	Saya merasa kesulitan dalam menghentikan kebiasaan buruk
2	Saya sebagai ASN masih sering menunda-nunda pekerjaan
3	Saya sebagai ASN tidak bisa menyelesaikan pekerjaan secara bersamaan (sulit dalam berkonsentrasi)
4	Saya sebagai ASN sering melakukan atau mengambil keputusan secara sepihak tanpa memikirkan imbasnya
5	Sebagai ASN saya bisa bekerja secera efektif menuju pencapaian tujuan jangka panjang
6	Saya sebagai ASN pandai menahan godaan (suap menyuap)
7	Terkadang saya tetap melakukan sesuatu hal, walaupun saya mengetahui bahwa hal tersebut adalah salah

- 8 Bersantai dan kesenangan terkadang membuat saya tidak menyelesaikan pekerjaan
- 9 Saya sebagai ASN mengatakan hal yang tidak pantas (seperti mengatakan orang lain)
- 10 Saya akan tetap melakukan hal-hal buruk selama itu menyenangkan

2. Self Confidence (SCF) atau Kepercayaan Diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri seseorang sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri.

Tabel 2 Pernyataan Indikator SCF

No.	Pernyataan Indikator <i>Self Confidence</i> (SCF)
1	Percaya pada kemampuan diri sendiri
2	Bertindak mandiri dalam mengambil keputusan
3	Menghargai diri dan usaha
4	Bersemangat Ketika mengemukakan pendapat dalam diskusi
5	Berani menghadapi tantangan

Untuk Self Confidence ASN Kelurahan Nginden Jangkungan penulis menyarankan untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan yang didasari oleh tata nilai perusahaan yang telah ditetapkan Kelurahan. Pihak manajemen juga dapat meningkatkan sosialisasi kepada karyawan dalam bentuk pengarahan atau pelatihan untuk meningkatkan semangat kerja agar karyawan merasa tetap percaya diri pada kemampuannya yang dapat memberikan dampak positif kepada Kelurahan dan masyarakat Nginden Jangkungan

3. Fleksibel/ Flexibility (FLX) adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif dengan berbagai situasi, individu, atau kesalahan. Persyaratan perubahan situasi, dan untuk mengubah atau dengan mudah menerima perubahan dalam organisasi atau persyaratan pekerjaan seseorang. Fleksibilitas

memungkinkan orang berkinerja unggul untuk menyesuaikan keterampilan dan kompetensi lain dengan kebutuhan situasi. Landasannya adalah kemampuan memandang situasi secara objektif, termasuk sudut pandang orang lain. Fleksibilitas disebut juga kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif dengan berbagai situasi, individu, atau kesalahan. Indikator Perilaku umum meliputi:

- a. Mengakui validitas sudut pandang yang berlawanan
- b. Menerapkan aturan atau prosedur secara fleksibel, tergantung pada situasi individu untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar.
- c. Mengubah perilaku atau pendekatan sendiri agar sesuai dengan situasi.

Fleksibel dalam lingkungan kerja dapat diartikan bahwa karyawan diberikan kesempatan untuk membuat pilihan sendiri mengenai kapan, dimana dan bagaimana mereka terlibat dalam proyek atau tugas terkait pekerjaan.

Tabel 3 Pernyataan Indikator FLX

No.	Pernyataan Indikator <i>Flexibility</i> (FLX)
1	Apakah anda sebagai ASN dapat mengatur waktu kerja sendiri
2	Apakah anda sebagai ASN dapat memilih jam kerja sendiri
3	Apakah anda sebagai ASN dapat memilih tempat kerja

Berdasarkan hasil wawancara ASN di Kelurahan Nginden Jangkungan bahwa adanya indikator fleksibilitas kerja menyebabkan kinerja karyawan semakin meningkat, begitu pun sebaliknya bahwa tidak adanya fleksibilitas kerja maka akan menyebabkan kinerja karyawan semakin menurun, sehingga dapat diketahui bahwa fleksibilitas kerja ini mempengaruhi kinerja dari ASN Kelurahan Nginden Jangkungan.

Pemberian fleksibilitas kerja memiliki keuntungan pada karyawan maupun organisasi. Bagi organisasi pemberian fleksibilitas kerja dapat memikat dan mempertahankan pegawai dengan kualitas yang baik dalam perusahaan mereka (Harris, 2008). Selain itu, kompensasi yang

diberikan supaya pekerja bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan Wibowo (2016).

4. Organizational Commitment (OC)

Komitmen Organisasional adalah kemampuan dan kemauan individu untuk menyelaraskan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi, untuk bertindak dengan cara yang memajukan tujuan organisasi atau memenuhi kebutuhan organisasi. Hal ini mungkin tampak seperti menempatkan misi organisasi di atas preferensi sendiri, atau di atas prioritas peran profesional. Komitmen Organisasional sering muncul pada posisi staf, di mana mungkin terdapat konflik implisit antara identitas profesional seseorang dan arah organisasi. Begitu pentingnya hal tersebut, sampai-sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan kerja. Berikut adalah indikator pernyataan.

Tabel 4 Pernyataan Indikator OC

No.	Pernyataan	Indikator	Organizational Commitment (OC)
1	Bangga menjadi bagian perusahaan		
2	Senang ketika berhasil mencapai tujuan perusahaan		
3	Memiliki perasaan positif terhadap perusahaan		
4	Berencana untuk tetap bekerja di perusahaan ini dalam jangka Panjang		
5	Merencanakan masa depan karier saya dengan perusahaan		
6	Bersedia melakukan usaha ekstra untuk kesuksesan perusahaan		
7	Merasa memiliki kewajiban untuk tetap setia pada perusahaan		
8	Merasa memiliki tanggung jawab terhadap kesuksesan perusahaan		
9	Merasa memiliki kewajiban untuk memberikan kontribusi terbaik		

Penulis mengindikasikan bahwa adanya keterkaitan antara Organizational Commitment (OC) dan Kompetensi sikap ASN Kelurahan

Nginden Jangkungan. Dalam pengertian ini, Komitmen Organisasi merupakan akumulasi dari rasa kewajiban dan komitmen yang kuat dari seorang ASN Kelurahan Nginden Jangkungan terhadap kelurahan dan masyarakatnya. Individu yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung memiliki ikatan emosional (afektif), normatif (rasional), dan kontinuitas karier jangka panjang. Ketiga aspek ini secara positif mendorong para ASN untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.. Dengan adanya pengaruh positif organizational commitment terhadap Kompetensi Sikap ASN, perusahaan perlu merancang strategi untuk membangun dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Misalnya dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan kesempatan pengembangan karir, serta menyediakan program pelatihan dan fasilitas yang dapat meningkatkan keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

KESIMPULAN

Pada bagian ini menguraikan secara khusus kompetensi sikap aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Berikut adalah 4 indikator pernyataan:

1. Mengendalikan diri/ Self Control (SCT)
Kompetensi sikap berdasarkan deskripsi self control dalam ASN Kelurahan nginden jangkungan memiliki kecenderungan berperilaku tidak konformitas atau dapat mengendalikan diri sendiri. Kompetensi sikap berdasarkan deskripsi self control dalam ASN Kelurahan nginden jangkungan memiliki kecenderungan berperilaku tidak konformitas atau dapat mengendalikan diri sendiri.
2. Untuk Self Confidence ASN Kelurahan Nginden Jangkungan penulis menyarankan untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan yang didasari oleh tata nilai perusahaan yang telah ditetapkan Kelurahan. Pihak manajemen juga dapat meningkatkan sosialisasi kepada karyawan dalam bentuk pengarahan atau pelatihan untuk meningkatkan semangat kerja agar karyawan merasa tetap percaya diri pada kemampuannya yang dapat memberikan dampak positif kepada Kelurahan dan masyarakat Nginden Jangkungan

3. Fleksibel/ Flexibility (FLX) adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif dengan berbagai situasi, individu, atau kesalahan. Fleksibilitas memungkinkan orang berkinerja unggul untuk menyesuaikan keterampilan dan kompetensi lain dengan kebutuhan situasi. Bagi organisasi pemberian fleksibilitas kerja dapat memikat dan mempertahankan pegawai dengan kualitas yang baik dalam perusahaan mereka (Harris, 2008).
 4. Mengindikasikan bahwa adanya keterkaitan antara Organizational Commitment (OC) dan Kompetensi sikap ASN Kelurahan Nginden Jangkungan. Dalam pengertian ini, Komitmen Organisasi merupakan akumulasi dari rasa kewajiban dan komitmen yang kuat dari seorang ASN Kelurahan Nginden Jangkungan terhadap kelurahan dan masyarakatnya.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 8–17.
- Lengkong, F. D. J., & Tampi, G. B. (2019). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, 4(64).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis second edition. In CEUR Workshop Proceedings (Vol. 1304). SAGE Publications.
- Riant Nugroho. (2017). Manajemen Pelayanan Publik.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2(2), 179–187. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.648>

DAFTAR PUSTAKA

- Ágota Dobos / Procedia. (2015). Social and Behavioral Sciences . 19(1),1886 – 1890
- Azikirin & Yusuf, Muhammad. (2021). Influence of competence and job satisfaction on the performance of the state civil apparatus (ASN) in Tonra district of bone regency. International Journal of Science and Research Archive, 3(2), 118 -122
- Barata Adya, Atep, Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Jakarta: Yudhistira, 2013)
- ADEONALIA, G. (2002). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Kecanduan Internet. Unika Soegijapranata.
- Creswell, J. W. (n.d.). Research Design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.
- Dewi Sartika., SE., M. (2016). PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (M. S. Dr, Mariaman Darto., SE. (ed.)).
- Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M. S. (2018). MANAJEMEN APARATUR SIPIL NEGARA.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, R. S. (2010). Teori-teori Psikologis (p. 202).
- Gosal, R., Dengan, P., & Newtsone, J. W. (2019). Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Melaksanakan Tugas Pokok Dan Fungsi Di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Jurnal Eksekutif, 3(3), 1–11.
- sugiyono. (2022). metode penelitian kualitatif.
- Wariati, N. L. G. (2016). Meningkatkan Mutu Asn Ihdn Denpasar Dengan Pelayanan Publik Berbasis Tat Twam Asi. Jurnal Penjaminan Mutu, 2(2), 74. <https://doi.org/10.25078/jpm.v2i2.74>