

ABSTRAK

INDRI SYAHFITRI, NIM 1113171009. Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Helvetia.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan setiap orang, ironisnya hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas belum sepenuhnya dapat terpenuhi khususnya pelayanan di Kelurahan, Kecamatan maupun di instansi pemerintah lainnya. Oleh sebab itu, pemerintah menyelenggarakan diklat pelayanan prima bagi aparatur pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peranan diklat pelayanan prima dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik di Kantor Camat Medan Helvetia.

Beberapa kriteria Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan adalah aparatur yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik yang antara lain (a) komitmen; (b) integritas; (c) tanggung jawab; (d) kecakapan dan keramahan; (e) mengerti kebutuhan pelanggan; (f) daya tanggap dan empati; (g) serta mempunyai etika dan moralitas yang tinggi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Objek penelitian ini adalah petugas *front liner* yang telah mengikuti diklat pelayanan prima tahun 2012 dan 2015, pimpinan dari petugas *front liner*, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari petugas *front liner* yang diteliti. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka dilakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Alat pengumpul data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil analisis data yang diperoleh bahwa diklat pelayanan prima berperan dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik seperti mampu berkomitmen dengan menunjukkan sikap lebih mengutamakan masyarakat, melakukan evaluasi pada setiap program pekerjaan. Petugas *front liner* mampu bersikap konsisten dan dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat. Petugas *front liner* sudah menggunakan sistem efektif dan efisien, mengaplikasikan materi diklat kedalam pekerjaan, mampu mengoperasikan alat-alat pendukung pekerjaan, menerapkan sistem 3S (senyum, salam, sapa) pada saat memberikan pelayanan, bersikap ramah dan sopan santun baik dalam penampilan maupun perkataan. Petugas *front liner* mampu menghargai dan tidak membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya, mampu memberikan informasi yang tidak terbelit-belit, mampu memprioritaskan pelayanan publik daripada kepentingan pribadi. Petugas *front liner* mampu menghadapi masalah dan kesulitan yang muncul, mampu menyikapi masyarakat yang komplain, serta mampu bekerjasama dengan petugas yang lain. Kesimpulan hasil analisis data diperoleh bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima sangat berperan dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Medan Helvetia.