

ABSTRAK**Pengembangan Kompetensi *Staf Front Office* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi**

Andy Asmara

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan PERMENPAN RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka diperlukan sebuah langkah konkrit yang dilakukan oleh Pemerintah. Dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, maka untuk itu Mall Pelayanan Publik Banyuwangi harus didukung dengan keberadaan *staf front office* yang memiliki kompetensi unggul. Faktanya, aspek *Personal Competence* dan *Sosial Competence* dari *staf front office* mendapatkan kritik dari masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan pengembangan kompetensi *staf front office* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Strategi pendekatan studi kasus dengan jenis intrinsik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pemeriksaan keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Teknik analisis data menggunakan enam tahapan penelitian kualitatif yaitu mengelola dan mempersiapkan data, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data, menerapkan proses *coding*, penyajian data, dan interpretasi data.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa *staf front office* telah memiliki aspek *Self Awareness* (Kesadaran Diri) namun tidak mampu menerapkan potensi diri dalam *Self Management* (Pengaturan Diri) sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan. Aspek *Sosial Awareness* (Kesadaran Sosial) dan *Relationship Management* (Keterampilan Sosial) ditunjukkan hanya melalui kompetensi lisan. Kesimpulan penelitian ini adalah proses pengembangan kompetensi yang dilakukan tidak cukup hanya melalui program pelatihan. Pada penelitian ini, peneliti memberikan alternatif program pengembangan kompetensi secara terstruktur yang terdiri dari ; Pendelegasian wewenang dan penugasan, Rotasi jabatan, Mutasi lintas fungsi, Promosi jabatan, dan Pendidikan.

Kata kunci : Kompetensi, Pelayanan Publik, *Staf front office*.

ABSTRACT**The Competency Development of Front Office Staffs to Improve Service Quality in Banyuwangi Public Service Mall***Andy Asmara*

According to the law number 25 the year 2009 about public service and regulation of ministry of administrative and bureaucratic reform number 23 the year 2017 about the implementation of public service mall, it is necessary to take concrete steps by the government in order to achieve the aim of public service quality improvement. Therefore, Banyuwangi Public Service Mall needs excellent front office staffs to support the implementation. However, the aspects of personal competence and social competence in the staffs of front office received critics by society.

The study aimed to analyze and describe the competency development of front office staffs to improve service quality in Banyuwangi Public Service Mall. The research used a method of a descriptive and qualitative study. The approaching strategy in the study case used intrinsic type. The data collection was observation, interview, and literature. The study used the triangulation method to check the validity of data. The data were analyzed with six steps of qualitative study namely organizing and preparing the data, reading the data, analyzing and coding the data, applying coding process, data presentation, and interpretation.

The findings showed front office staffs have self-awareness aspect but they were not able to apply self-potential in self-management compliance with position competence requirements. The staffs' social awareness and relationship management were indicated via oral competence only. The study concluded the process of competency development was not enough with training program only. The research suggested structured alternative programs such as authority and responsibility delegation, job rotation, mutation, job promotion, and education.

Keywords : competence, public service, staffs of front office