



Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo

Hermanto Nihali^{1*} Arifin Tahir² Udin Hamim³

¹²³Program Sarjana Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 22, 2024
Revised April 27, 2024
Accepted April 30 2024
Available online May 02, 2024

Keywords

Kinerja; Aparatur Sipil Negara; Pelayanan Publik

Keywords:

Performance; State Civil Servants; Public Service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi penyimpangan, baik itu di tingkat pusat maupun daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo serta faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito dari segi kuantitas, ketepatan waktu serta kemampuan bekerja sama sudah menunjukkan hasil yang baik, namun dari segi kualitas masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya dilihat dari faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo, dari segi kepemimpinan dan tim bisa menjadi faktor pendorong kualitas kinerja dari aparat yang ada di instansi tersebut, namun faktor individu, sistem dan kontekstual menjadi faktor penghambat.

ABSTRACT

the implementation of public services in Indonesia, there are still many irregularities, both at the central and regional levels. The aim of this research is to find out how the State Civil Apparatus performs in public services at the Botumoito Subdistrict Office, Boalemo Regency and what factors can influence it. The research method used in this research is a qualitative descriptive approach. Based on the research results, it shows that the performance of the State Civil Apparatus in public services at the Botumoito Subdistrict Office in terms of quantity, timeliness and ability to work together has shown good results, but in terms of quality it still needs to be improved. Furthermore, looking at the factors that influence the performance of State Civil Apparatus in public services at the Botumoito Sub-District Office, Boalemo Regency, in terms of leadership and teams, they can be factors that encourage the quality of performance of officials in this agency, but individual, system and contextual factors are inhibiting factors.

PENDAHULUAN

Dalam pencapaian tujuan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Alinea keempat, dibutuhkan ASN yang profesional, bebas dari praktik korupsi kolusi dan nepotisme, serta bisa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat dengan baik. Pada masa sekarang ini sangat diperlukan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat bekerja secara profesional yang artinya dapat bekerja secara efektif serta profesional baik itu dalam kondisi apapun. Penghematan waktu penyelesaian pekerjaan serta peningkatan sikap disiplin para ASN merupakan hal yang menjadi tujuan utama. Selain itu, kinerja yang efektif dan juga efisien sangat dibutuhkan dalam dalam menyeimbangi perkembangan zaman yang semakin modern seperti sekarang.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi standar pelayanan seperti, kepastian waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan selama proses pelayanan. Selanjutnya adalah akurasi atau ketepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diminta oleh masyarakat tanpa adanya kesalahan dalam produk pelayanan. Pelayanan yang tidak berbelit-belit, sederhana dan tidak menyusahakan masyarakat juga merupakan salah satu prinsip yang seharusnya diterapkan oleh setiap pelaku pelayanan. Selanjutnya adalah keberadaan atau kehadiran setiap pelaku pelayanan pada saat masyarakat meminta pelayanan di suatu instansi. Tidak hanya itu, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan para pelaku pelayanan juga menjadi suatu penilaian masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, karena dengan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan akan menentukan bagaimana penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

*Corresponding author

Email: nihalihermanto@gmail.com¹, arifin_tahir@ung.ac.id², udinhamim@ung.ac.id³

Jika kita berbicara tentang kinerja dan juga pencapaian target atau tujuan dari suatu organisasi, tidak lepas dari bagaimana kinerja yang ditunjukkan oleh orang-orang yang menjadi penggerak dalam organisasi tersebut, dan tidak lain adalah manusia. Manusia adalah salah satu unsur organisasi yang memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu yang ada di dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada peran dan fungsi manusia yang menjadi penggerak organisasi itu sendiri. Dalam organisasi pemerintahan, yang menjadi penggerak organisasi disebut dengan Aparatur Sipil Negara atau yang disingkat dengan ASN.

Menurut Hasibuan (2013:24), tenaga kinerja di sektor pemerintahan dikenal dengan istilah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang kini disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) merujuk pada UU ASN yang telah diberlakukan. Pada dasarnya dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu pemerintah pusat hingga pemerintah yang berada di tingkatan daerah. Pada pelaksanaan pelayanan publik, aparatur sipil negara (ASN) adalah orang yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan agar dapat menciptakan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Kualitas aparatur sipil negara dapat dilihat dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing.

Sebagai seorang penyelenggara pelayanan yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam landasan atau aturan dalam memberikan pelayanan, setiap pelaku pelayanan (ASN) dituntut untuk dapat bekerja dengan profesional dan memberikan pelayanan yang prima, tidak menyulitkan atau menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi sehingga pelayanan yang diberikan menjadi buruk dan masyarakat menjadi terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja dari aparat yang bertugas memberikan pelayanan dalam suatu instansi pemerintahan. Baik buruknya suatu pelayanan merupakan dampak dari kinerja yang diperlihatkan oleh para pelaku pelayanan (ASN) yang ada di dalam instansi itu sendiri

Salah satu organisasi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik di tingkat daerah adalah organisasi pemerintah kecamatan. Peran pemerintah kecamatan adalah sebagai penyelenggara layanan yang sentral maka harus dibarengi dengan kemampuan yang baik oleh para pelaku pelayanan. Jika para pelaku pelayanan (ASN) yang bekerja dalam memberikan pelayanan memiliki kemampuan dalam bekerja secara profesional, maka hal ini tentu akan menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan asas pelayanan. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan seperti pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, biaya pelayanan yang mahal dan sering berubah-ubah, ketidakpastian waktu pelayanan serta kesalahan pada produk pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kinerja pelaku pelayanan yang kurang baik, yang kemudian berdampak pada buruknya pelayanan yang ada di instansi tersebut.

Permasalahan ini juga terjadi di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo yang merupakan kantor pelayanan tingkat daerah yang ada Kabupaten Boalemo. Pelayanan publik di tempat ini dinilai masih kurang oleh sebagian masyarakat, dan hal yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di tempat ini adalah:

1. Ketidakpastian waktu pelayanan yang disebabkan oleh keterlambatan petugas pelayanan
2. Produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diminta oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, membuat peneliti tertarik untuk mengkaji secara lebih lanjut terkait permasalahan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Botumoito, Kabupaten Boalemo dengan mengambil judul penelitian “ Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito, Kabupaten Boalemo”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai ; 1) sesuatu yang dicapai, 2) prestasi yang diperlihatkan, dan 3) kemampuan kerja. Hal ini menekankan bahwa kinerja merupakan suatu aksi yang dilakukan oleh seseorang dalam mencapai suatu tujuan yang kemudian hasil dari aksi tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh orang itu sendiri.

Kinerja memiliki kaitan yang erat dengan penilaian terhadap hasil dari pekerjaan seseorang, sehingga sangat penting untuk diadakan penetapan standar kinerja. Dalam rangka mencapai tujuan dari

prganisasi, hasil kerja yang ditunjukkan oleh seseorang harus sesuai dengan tugas serta tanggungjawab masing-masing, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan norma dan etika.

Menurut Pasolong (2017) Kinerja pada hakikatnya dilihat dari dua sudut pandang: kinerja individu karyawan dan kinerja organisasi. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan hasil kerja individunya. Kinerja organisasi, di sisi lain, adalah jumlah total pekerjaan yang telah diselesaikan suatu organisasi. Terdapat korelasi yang kuat antara kinerja organisasi dengan kinerja pegawai. Sumber daya organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh para pekerja yang berpartisipasi aktif sebagai agen dalam mencapai tujuan organisasi, tidak dapat dipisahkan dari pencapaian tujuan tersebut.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sudarto sebagaimana dikutip Ismail (2022:9-10), Ada beberapa jenis kinerja yang dapat diukur yakni:

1. Kinerja Organisasi, Salah satu hasil kerja yang dapat dinilai langsung dari organisasi adalah kinerja organisasi. Instrumen pengukuran memiliki dampak langsung terhadap kinerja organisasi, yang berarti bahwa metrik kinerja mungkin bersifat kualitatif atau kuantitatif dan tidak selalu mewakili tindakan individu secara akurat.
2. Kinerja Proses, ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi itu sendiri. adalah hasil kerja yang bersifat konkrit dan dapat diukur dari berfungsinya mekanisme kerja organisasi, yang dipengaruhi langsung oleh kinerja individu dan memerlukan alat ukur berupa standar kerja.
3. Kinerja Individu, adalah pengukuran hasil kerja individu yang dipengaruhi oleh faktor pribadi dan memerlukan penggunaan alat ukur berupa standar kerja. Akibatnya, metrik kinerja bersifat kualitatif dan mungkin tidak mewakili potensi seseorang secara akurat.

Sudut pandang lain dikemukakan oleh Logahan yang menjelaskan bahwa kinerja adalah landasan pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sebagian besar bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dipekerjakan di dalamnya. Selain itu, tugas sumber daya manusia juga harus mampu mendorong produktivitas, bahkan memberikan outcome organisasi yang lebih baik, serta berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. (Pangarso & Susanti 2016:146).

Berdasarkan konsepsi dan juga pendapat dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang didapatkan oleh seseorang atau kelompok dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang menjadi target dalam suatu organisasi. Dalam organisasi, terdapat dua jenis kinerja, yakni kinerja organisasi dan kinerja pegawai atau kinerja individu. Keberhasilan kinerja organisasi merupakan hasil dari tercapainya target atau tujuan organisasi yang tidak lain juga merupakan keberhasilan kinerja individu yang ada di dalam organisasi tersebut.

Penilaian Kinerja

Dalam pekerjaan termasuk pelayanan publik, untuk mengetahui bagaimana kinerja dari karyawan yang bertugas memberikan pelayanan sangat dibutuhkan yang namanya penilaian kinerja. Dengan adanya penilaian kinerja yang dilakukan diharapkan dapat mengevaluasi hasil kerja dari para karyawan atau pegawai sehingga bisa menjadi bahan koreksi untuk kedepannya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Palembang dan Arifin (2014:24), penilain kinerja adalah tahapan dari manajemen kinerja yang dilakukan secara periode terhadap individu (karyawan) yang dilakukan berdasarkan tolak ukur tertentu yang dinilai. Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa dengan adanya evaluasi kinerja atau penilaian kinerja, dapat menjadi alternatif yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh tugas dan fungsi yang telah dilaksanakan berdasarkan target yang telah ditetapkan.

Tangkuman, Tewal dan Trang sebagaimana dikutip oleh Pratama dan Sukarno (2021:21), penilaian kinerja menjadi salah satu poin yang bisa digunakan untuk melihat kemampuan seseorang guna menghasilkan pegawai atau karyawan yang lebih produktif dengan cara memberikan reward dan juga punishment untuk setiap kinerja dari masing-masing karyawan sebagai stimulan dan juga motivasi.

Keunggulan evaluasi kinerja Perencanaan kebijakan organisasi dapat memperoleh manfaat yang besar dari kontribusi hasil penilaian, sebagaimana dikemukakan oleh Hamzah, Suyoto, dan Mudjihartono (2010). Organisasi dapat memperoleh manfaat dari penilaian kinerja dengan cara berikut: a) Penyesuaian gaji; b) Peningkatan kinerja; c) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan; d) Pengambilan keputusan mengenai perencanaan tenaga kerja, promosi, mutasi, pemberhentian, dan pemberhentian; e) Untuk tujuan penelitian karyawan; dan f) Bantuan dalam mendiagnosis kesalahan dalam desain karyawan.

Indikator Penilaian Kinerja

Hasibuan sebagaimana dikutip oleh Basalamah (2022:16-17), ada empat indikator yang menjadi ukuran menurutnya yakni sebagai berikut :

1. Kualitas, pekerjaan dievaluasi oleh karyawan berdasarkan penilaiannya terhadap kualitas pekerjaan yang diselesaikan dan keakuratan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuannya.

2. Kuantitas, dinyatakan dengan kata-kata seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan pekerja, dan jumlah aktivitas yang perlu dihasilkan.
3. Ketepatan waktu, ditentukan dengan melihat bagaimana perasaan karyawan terhadap suatu tugas yang telah diselesaikan dari awal sampai akhir.
4. Kemampuan bekerja sama, adalah kapasitas pekerja untuk berkolaborasi dengan rekan sejawatnya untuk menyelesaikan tugas dan bekerja sedemikian rupa sehingga membuahkan hasil yang efisien dan efektif.

Berdasarkan pendapat oleh beberapa ahli di atas, penulis lebih memilih teori dari Hasibuan untuk dijadikan landasan untuk melanjutkan penelitian ini. Ia berpendapat bahwa terdapat empat indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengukur kinerja individu yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemampuan bekerjasama.

Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2015:18-20), Kinerja adalah konsep multifaset dengan beragam potensi pengaruh. Sedangkan variabel yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor personal/individual ini mencakup pengetahuan, kemampuan, motivasi, kepercayaan diri, dan pengabdian setiap orang.
2. Faktor kepemimpinan Ini terdiri dari: kemampuan manajer dan pemimpin tim untuk menginspirasi, memotivasi, membimbing, dan mendukung.
3. Faktor tim, hal ini mencakup: tingkat dukungan dan antusiasme rekan satu tim; saling percaya; dan kedekatan serta kohesi anggota tim.
4. Faktor sistem yang terdiri dari prosedur organisasi, sistem kerja atau infrastruktur, dan kinerja budaya dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional) yang terdiri dari: tekanan dan perubahan terhadap lingkungan internal dan eksternal.

Aparatur Sipil Negara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan "Aparatur Negara" adalah unsur organisasi, manajerial, dan sumber daya manusia negara yang bertugas menjalankan roda negara sehari-hari. Aparatur Sipil Negara yang sering disebut ASN merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang mempunyai perjanjian kerja dan bekerja pada instansi pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Faedulloh (dalam Komara 2019:74), pegawai yang berada di dalam instansi pemerintahan yang disebut juga dengan Pegawai Negeri Sipil atau pegawai pemerintahan memiliki profesi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagai seseorang ASN mereka diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk mengabdikan pada negara khususnya di instansi pemerintahan oleh pejabat pembina kepegawaian dengan diberikan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan negara serta diberikan gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai ASN berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Hasan sebagaimana dikutip oleh Fiadi (2021:82) menurutnya sebagai aset negara, Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu dalam menyesuaikan diri terhadap tugas serta tanggung jawab sebagai seorang abdi negara yang memiliki peran sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. tanggung jawab lain dari seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah sebagai hamba tuhan yang seharusnya dalam setiap pekerjaannya selalu dilakukan dengan kejujuran sehingga dapat dikatakan bahwa kehidupan bangsa sangat ditentukan oleh pemerintah dalam menuju kebahagiaan dunia dan akhirat tanpa menimbulkan kerugian yang tidak semestinya kepada pihak manapun.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah mereka yang menjadi aset negara dengan fungsi dan tugas utamanya yaitu adalah untuk mengabdikan diri melayani masyarakat.

Pelayanan Publik

Pada hakikatnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, peran pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Layanan ini dapat dimulai dengan peraturan atau kebutuhan lainnya di bidang kesehatan, pendidikan, dan utilitas. (Tahir 2012:18). Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan maupun upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 2018.

Menurut Kurniawan sebagaimana dikutip Atthara (2018:68), melayani kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi dengan mengikuti pedoman dasar dan protokol yang ditetapkan dikenal dengan istilah pelayanan publik.. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sinabela

(2007), ia menganggap bahwa ketika penyelenggara negara melayani kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka mereka sedang melakukan pelayanan publik..

Berdasarkan hal di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam suatu organisasi pemerintahan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhannya berdasarkan pemikiran dan gagasan para ahli dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu adanya standar pelayanan yang berguna untuk menjadi patokan atau spesifikasi teknis dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Standar pelayanan bersifat wajib untuk ditaati oleh setiap pemerintah selaku pemberi layanan dan juga masyarakat yang merupakan pengguna pelayanan. Dalam instansi pemerintahan, standar pelayanan dinilai sangat penting karena dengan adanya standar pelayanan dapat menentukan bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Tanpa adanya standar pelayanan maka dapat dipastikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam suatu instansi tidak akan sesuai dengan kebutuhan masyarakat bahkan jauh dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atau sebagai barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang diberikan oleh penyelenggara dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 1. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pelayanan publik, standar pelayanan merupakan persyaratan yang harus dikembangkan dan dilaksanakan oleh penyedia layanan—dalam contoh ini pemerintah bertindak sebagai penyelenggara.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Kuntoro (dalam Jauhari 2018:200), pelaksanaan penelitian kualitatif memerlukan data lisan, data tertulis, dan perilaku yang dapat disaksikan langsung oleh peneliti. Maka dari itu,, dalam menyajikan data menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan atau menguraikan keadaan sejalas mungkin yang juga merupakan hasil dari suatu penelitian. Selanjutnya, untuk menjelaskan secara luas seperti apa dan bagaimana kinerja dari Aparatur Sipil Negara yang ada di instansi dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito, Kabupaten Boalemo, peneliti juga menggunakan pendekatan deskriptif. Kehadiran Peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai human instrument, yaitu mengumpulkan data untuk bisa mengetahui dan mengungkapkan seperti apa dan bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito, Kabupaten Boalemo. Peneliti berperan aktif dari awal sampai akhir, yakni mulai dari menentukan informan, melaksanakan observasi, wawancara hingga penyajian data. (Mencakup semua proses penelitian). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Observasi, merupakan kegiatan mengamati yang dapat dilakukan dan digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dan juga data secara langsung, b) Wawancara (*interview*), dalam melakukan proses wawancara ini, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang kemudian akan dijawab oleh informan, kemudian jawaban atas pertanyaan tersebut direkam menggunakan alat perekam yang nantinya akan menjadi data dari penelitian tersebut. Tujuan dari wawancara itu sendiri adalah untuk mendapatkan informasi secara mendalam dari informan yang juga bisa menjadi penguat data yang diperoleh selama penelitian, dan 3) Dokumentasi, hal ini dilakukan sebagai bukti yang bisa menunjukkan bahwa peneliti benar-benar bertemu langsung dengan informan dalam melakukan wawancara dan juga pencatatan dokumen. Pencatatan dokumen yaitu mengumpulkan informasi dalam bentuk tertulis. Teknik analisis data dalam penelitian ini berupa cerita rinci informan dan yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan analisis data temuan berdasarkan teori-teori yang digunakan, sehingga dapat memilih mana yang penting dan akan dipelajari untuk dibuatkan suatu kesimpulan.. Analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu data *reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Botumoito merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Boalemo dan merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Tilamuta. Pelimpahan Sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Penelitian ini memiliki dua fokus, dan masing-masing fokus dikaji dengan teori yang berbeda. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito dikaji dengan teori Hasibuan yang mengemukakan bahwa, ada empat indikator yang menjadi ukuran kinerja yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan bekerja sama. Hasil penelitian untuk masing-masing indikator dapat diuraikan sebagai berikut:

Fokus pertama adalah tentang bagaimana kinerja dari ASN dalam pelayanan publik di Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas

Berdasarkan teori dari Ashari, dkk (2020:186), yang menyatakan bahwa kemandirian dan efisiensi kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan efektif merupakan ukuran kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito bisa dibilang cukup baik dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas tentunya didukung oleh tingkat kedisiplinan para ASN dalam penyelesaian pekerjaan baik dalam disiplin waktu maupun disiplin kerja. Kantor Camat Botumoito itu untuk SOP (sistem operasional prosedur) dalam pelayanan memang sudah ada, namun dalam penerapannya itu belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari SOP yang seharusnya terlihat secara fisik, namun di Kantor Camat Botumoito itu tidak dipampang sehingga ada kemungkinan dapat membuat masyarakat bingung dan kurang memahami prosedur dan alur pelayanan yang ada di Kecamatan Botumoito. Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa Kantor Camat Botumoito harus memberikan pelayanan yang mampu membimbing masyarakat untuk bisa menggunakan layanan dengan baik. Selanjutnya temuan lain yang didapatkan oleh peneliti ketika melakukan wawancara adalah pembagian tugas serta fungsi masing-masing ASN yang dibagi berdasarkan ANJAB atau analisis jabatan, hal ini tentu bertujuan untuk membuat atau menciptakan pelayanan kemasyarakatan dan juga pembangunan yang ada di Kecamatan Botumoito itu berkualitas karena didukung dengan kemampuan dan keahlian ASN yang pas dalam satu pekerjaan. Kemudian terkait kesesuaian antara keterampilan dan juga kemampuan ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito dengan tugas yang diemban bisa dibilang sudah sesuai karena mereka diangkat berdasarkan kemampuan atau basic masing-masing melalui uji kompetensi yang dilakukan oleh pimpinan yang dalam hal ini adalah Camat Botumoito, sehingga dalam menjalankan fungsi serta tugas dilakukan berdasarkan wewenang yang melekat pada jabatan. Selanjutnya di Kantor Camat Botumoito tidak ada program kegiatan untuk tingkat kecamatan karena pemerintah kecamatan hanya merupakan perpanjangan tangan oleh pemerintah daerah kabupaten. Meski demikian, pemerintah kecamatan tetap menjalankan kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Kuantitas

Hasibuan sebagaimana dikutip oleh Basalamah (2022) menyatakan bahwa, kinerja diukur dengan menggunakan empat indikator, salah satunya adalah kuantitas kinerja. Jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang diciptakan merupakan contoh bagaimana kuantitas kinerja dinyatakan. Pendapat lain terkait kuantitas juga dikemukakan oleh Mangkunegara (dalam Arianti 2014), volume atau jumlah unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi kuantitas tercermin dalam kuantitas output. Penambahan fisik dan produk dari hasil sebelumnya merupakan alat yang berguna untuk mengukur kuantitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan jumlah pekerjaan atau jasa yang diberikan ASN dalam hal ini mewakili kuantitas kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito dilihat dari indikator kuantitas kinerja, sudah menunjukkan hasil yang baik. Dimana dalam setiap pekerjaan yang dilakukan selalu diselesaikan tanpa ada pekerjaan yang ditunda atau tidak selesai. Dalam setiap hari atau dalam kurun waktu tertentu, jumlah unit yang dapat diselesaikan oleh ASN juga mengalami peningkatan. Pelaksanaan pekerjaan yang selalu didasarkan pada tugas dan fungsi masing-masing serta kesadaran aparat akan target dari suatu pekerjaan, membuat setiap pekerjaan selalu diselesaikan dengan baik tanpa ada yang ditinggalkan atau tidak dikerjakan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menurut Sastra (2023) merupakan kualitas sikap disiplin seseorang dalam kurun waktu tertentu. Adapun hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito jika ditinjau dari segi ketepatan waktu sudah baik, pelayanan surat menyurat seperti surat dispensasi, rekomendasi serta surat lain yang dibutuhkan masyarakat dalam penyelesaiannya hanya membutuhkan beberapa menit untuk selesai. Hal itu berdasarkan apa yang dinyatakan bahwa waktu penyelesaian satu pelayanan berupa surat rekomendasi maupun dispensasi hanya membutuhkan waktu sekitar 15 sampai 20 menit saja, dan memang pada realisasinya juga selesai dengan waktu yang telah ditentukan dalam SOP. Dalam pelayanan tentu memiliki kendalanya masing-masing, misalnya dalam pengurusan surat rekomendasi nikah, pada saat masyarakat meminta layanan di Kantor Camat Botumoito ketika surat yang diminta dalam bentuk administrasinya sudah terpenuhi namun dalam hal tanda tangan pimpinan yang dibutuhkan masih belum terpenuhi. Hal ini tentu dapat menjadi kendala tersendiri bagi ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito karena pelayanan yang seharusnya selesai pada saat itu juga harus selesai dengan waktu yang tidak pasti, akan tetapi dalam bentuk produk layanan administrasi memang sudah selesai. Demi keperluan masyarakat yang harus segera diselesaikan, ada

beberapa cara yang dilakukan oleh ASN dalam mengatasi masalah tersebut, salah satunya adalah mengganti nama penanda tangan rekomendasi tersebut, hal ini tentu bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dalam waktu yang cepat.

4. Kemampuan bekerjasama

Basalamah (2022) menjelaskan bahwa Kapasitas seorang pekerja individu untuk bekerja sama dengan rekan-rekannya dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan agar dapat menghasilkan hasil yang efisien dan efektif dikenal dengan istilah kemampuan kolaboratif. Kerjasama antar ASN dalam menyelesaikan pekerjaan tentu akan menghasilkan produk layanan yang berkualitas, sehingga komunikasi serta atau sharing antar sangat dibutuhkan antar satu ASN dengan ASN lain agar dalam penyelesaian suatu pekerjaan bisa lebih efektif.

Hasil di lapangan menunjukkan bahwa kerjasama antar ASN yang di Kantor Camat Botumoito sudah terjalin dengan baik dimana dalam setiap pekerjaan kerjasama antar sesama aparat yang berada dalam satu seksi maupun dengan seksi lain. Kerjasama ini tidak hanya terjadi pada pekerjaan masing-masing seksi namun dalam pekerjaan lintas seksi ketika kemampuan ASN lain kurang dalam pekerjaan yang sedang diemban maka ASN lain yang memiliki kemampuan lebih akan ikut membantu agar dalam penyelesaiannya bisa berjalan dengan baik. Selama ini kerjasama antar sesama ASN selalu terjalin dengan baik dalam setiap pekerjaan. Kerjasama yang terjadi tidak hanya antar sesama ASN, namun kerjasama dengan beberapa instansi terkait juga terjalin dengan baik, antara lain adalah Polsek Botumoito, Puskesmas Botumoito dan Koramil Botumoito. Hal ini dilakukan bertujuan agar dalam pelaksanaan pelayanan maupun pekerjaan yang ada di Kecamatan Botumoito bisa berjalan dengan baik dengan bantuan beberapa instansi tersebut.

Selanjutnya untuk fokus kedua yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo, dikaji dengan teori (Mahmudi 2015). Menurutnya kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional dan mencakup banyak faktor yang dapat mempengaruhinya yang terdiri dari faktor individu, kepemimpinan, tim, sistem dan kontekstual. Adapun hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Individu

Salah satu faktor penentu dalam pelayanan publik yakni faktor individu atau masing-masing pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing. Baik tidaknya pekerjaan yang dihasilkan oleh aparat atau pegawai sangat bergantung pada ketrampilan yang dimiliki oleh masing-masing aparat. Sebagaimana yang dikatakan Gibson dalam Prahasti (2018), banyak aspek seperti kemampuan, keterampilan, motivasi, lingkungan kerja, kebahagiaan kerja, waktu kerja, gaya kepemimpinan, penghargaan, dan lain sebagainya yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan di suatu perusahaan. Artinya, keterampilan yang dimiliki setiap orang menjadi tolok ukur peningkatan efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, menunjukkan bahwa setiap ASN sudah bekerja berdasarkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masing-masing. Pemberian tugas yang dilakukan melalui UKOM (Uji Kompetensi) aparat, mengindikasikan bahwa dalam setiap tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap ASN. Namun jika dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap ASN, ada beberapa orang yang hanya memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK bahkan Paket C. Oleh karena itu, agar ASN dapat mencapai kinerja yang lebih baik lagi, upaya peningkatan kapabilitas ASN tetap harus dilakukan.

Akan tetapi pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa pemberian kegiatan-kegiatan pengembangan terhadap ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito sangat jarang dilakukan bahkan hampir tidak pernah dilakukan, bahkan menurut salah satu ASN menjelaskan bahwa pemberian kegiatan seperti itu hanya pada saat adanya permintaan dari pemerintah Kabupaten saja, sementara dari segi usulan itu tidak pernah dilakukan, sehingga, sehingga perlu adanya perhatian pemimpin terhadap kemampuan aparat agar kedepannya bisa menghasilkan kinerja yang lebih baik.

2. Kepemimpinan

Muhsana (2022) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh intrinsik yaitu faktor internal dan faktor ekstrinsik yaitu faktor kepemimpinan, sistem, tim situasional dan konflik. Artinya faktor kepemimpinan merupakan faktor yang berasal dari luar individu yang dapat mempengaruhi kinerja individu itu sendiri dalam memberikan pelayanan publik. Kepemimpinan adalah komponen yang dapat membantu setiap pekerja atau peralatan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan memberikan motivasi, bimbingan, dukungan, dan dorongan.

Hasil penelitian yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa kepemimpinan dalam pelayanan publik memiliki pengaruh yang besar dalam penyelesaian pekerjaan. Pemberian motivasi yang sering dilakukan pada setiap harinya dapat mendorong ASN dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi selama proses pelayanan, pemimpin yang selalu siap

dalam mabadani hal tersebut mengindikasikan bahwa dalam penyelesaian pekerjaan yang menyangkut pelayanan publik, pemimpin selalu ikut serta dalam hal tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipastikan bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito memiliki pengaruh yang positif atau dalam kata lain, menjadi pendorong kinerja ASN dalam menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan publik.

3. Tim

Faktor tim merupakan faktor yang menyangkut bagaimana kualitas dukungan dan juga semangat yang diberikan sesama aparat, kekompakan, dan juga keeratan antara anggota tim serta kepercayaan yang dibangun antara satu sama lain. Dukungan serta semangat yang dilakukan oleh setiap aparat dalam penyelesaian pekerjaan bisa juga menentukan bagaimana hasil kerja yang akan diciptakan oleh organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, menunjukkan bahwa faktor tim memiliki pengaruh terhadap kinerja aparat yang ada di Kecamatan Botumoito, hal ini dapat kita lihat dari sikap saling mendukung antar sesama ASN ketika mengerjakan suatu pekerjaan. Jika dikaitkan dengan bagaimana kerjasama antar sesama ASN dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, faktor ini memiliki hubungan dengan indikator tersebut, dimana dalam indikator kerjasama juga memuat tentang bagaimana dukungan yang diberikan oleh setiap ASN terhadap ASN lain. Dukungan yang dimaksud bisa merupakan kerjasama yang dibangun atas dasar hubungan kerja dan dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan.

4. Sistem

Sitem berkaitan dengan infrastruktur, sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang dimiliki oleh instansi dalam mendukung kinerja dari aparat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Muhsana (2022) bahwa, faktor sistem yaitu terdiri dari infrastruktur yang diberikan oleh instansi, sistem kerja yang diterapkan, fasilitas kerja yang tersedia serta proses dan kultural atau budaya yang ada dalam organisasi.

Berdasarkan hasil yang ditemukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik, Kinerja Aparatur Sipil Negara masih kurang didukung dengan fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai. Kekurangan ini terdapat pada teknologi berupa laptop dan printer, front office, serta fasilitas tambahan yang lain berupa ATM/ATK dan kertas. Adanya front office dalam pelayanan publik tentu akan sangat membantu bagi masyarakat dalam menerima pelayanan serta dengan adanya front office dalam suatu instansi tentu akan membuat pelayanan yang ada di instansi tersebut terlihat baik dari segi kerapian pelayanan. Namun pada kenyataannya fasilitas yang ada di Kantor Camat Botumoito masih sangat terbatas dan tentunya itu akan mempengaruhi kinerja dari ASN yang ada di sana. Pengaruh ini tentunya akan menjadi faktor penghambat pelayanan yang diberikan oleh ASN yang ada di instansi tersebut. Terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh setiap seksi yang ada di Kantor Camat Botumoito, terdapat perbedaan pendapat antara pimpinan dengan bawahannya dimana pernyataan pemimpin terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh setiap seksi itu memang sudah ada, namun berbeda dengan dengan yang disampaikan oleh beberapa ASN bahwa sarana dan prasarana di setiap seksi itu sangat terbatas dan lebih banyak menggunakan fasilitas milik pribadi. Tentu hal ini menimbulkan spekulasi bahwa perhatian pimpinan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki instansi dalam mendukung kinerja ASN dalam pelayanan publik masih sangat kurang.

5. Kontekstual

Perubahan lingkungan yang terjadi di dalam maupun luar organisasi tentu dapat mempengaruhi kinerja dari aparat yang ada di dalamnya. Perubahan lingkungan yang dimaksud adalah faktor kontekstual atau yang disebut dengan situasional, Mahmudi (2015) menjelaskan bahwa kinerja merupakan konstruk multidimensional dan mencakup banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Salah satu faktor yang dimaksud adalah kontekstual, faktor ini meliputi tekanan serta perubahan lingkungan eksternal maupun internal.

Berdasarkan temuan di lapangan, perubahan lingkungan ternyata dapat mempengaruhi kinerja ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito. Hal tersebut dapat kita lihat pada pendapat yang dikemukakan oleh salah satu ASN yang menyatakan bahwa di Kantor Camat Botumoito pernah terjadi pemotongan tunjangan dari 100% menjadi 25% untuk empat bulan terakhir di tahun 2023 yang diterima oleh setiap ASN. Pemotongan tunjangan tersebut ternyata menimbulkan pengaruh pada penurunan kualitas kinerja oleh sebagian ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito, mulai dari banyaknya ASN yang sering terlambat bahkan dalam satu hari sebagian ASN tidak masuk kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo meliputi indikator kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan bekerja sama sudah baik dalam pelaksanaannya. Selanjutnya untuk indikator kualitas masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo dilihat dari aspek kepemimpinan dan kerjasama memiliki pengaruh baik terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh ASN. Dalam aspek individu, memang sudah menunjukkan bahwa kemampuan serta keterampilan ASN sudah sesuai dengan tugas yang diberikan namun tingkat pendidikan yang dimiliki serta kurangnya kegiatan pengembangan kemampuan masih perlu diperhatikan, selanjutnya terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan juga masih sangat terbatas, serta perubahan lingkungan yang bisa berpengaruh butuk teradap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo.

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, terdapat beberapa hal yang perlu disarankan dalam penelitian ini yaitu:

1. Terkait kemampuan dan keterampilan, jika kita lihat dari tingkat pendidikan oleh ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito masih perlu ditingkatkan dengan pemberian kegiatan-kegiatan pengembangan keterampilan seperti DIKLAT atau BIMTEK.
2. Terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan seperti teknologi dan juga fornt office juga masih perlu disesuaikan dengan cara pengadaan printer bagi setiap bidang atau seksi dan juga penyediaan tempat penerimaan pelayanan berupa Front Office dalam menerima permintaan pelayanan dar masyarakat. Hal ini tentu bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik serta pekerjaan lain yang dilakukan oleh ASN yang ada di Kantor Camat Botumoito.

REFERENSI

- Arianty, Nel. (2014) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis* Vol. 14
- Atthahara, Aura (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesia* Vol. 3
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *JAMBURA Journal Civic Education*, 2(1), 130-135.
- Hasibuan, Erni Aprida. (2019) *Analisis Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen (JEM)* Vol.5
- Januari, C. I. Dkk. (2015). *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 24
- Komara, Endang (2019) *Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia*. *Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan*. Vol. 4
- Mahmudi. (2015) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan
- Palembata, T & Samsul Arifin. (2014) *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia* Vol. 1
- Pasolong. (2019). *Teori Administrasi Publik*. ALVABETA cv.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Arifin Tahir.