

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIROKRASI DI KELURAHAN BONTANG BARU KOTA BONTANG

Pika Mandasari¹
Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si²
Hj. Letizia Dyastari, S.Sos, M.Si³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di kelurahan Bontang Baru Kota Bontang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang masih perlu ditingkatkan lagi. Adanya kemajuan dalam melaksanakan pekerjaan dari aparatur sipil negara (ASN) dapat dilihat dari adanya penggunaan sistem berbasis teknologi. Hal ini dapat dapat memudahkan dan dapat menyingkat waktu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ada pula beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru. Seperti contoh sikap inisiatif, murah senyum dan ramah kepada masyarakat yang harus ditingkatkan lagi oleh aparatur sipil negara (ASN). Perlunya meningkatkan penyebaran informasi kepada masyarakat, karena sejauh ini masih banyak masyarakat yang kurang memahami aturan suatu urusan administrasi, mengingat banyak waktu terbuang ketika masyarakat datang tidak membawa persyaratan yang lengkap. Selain itu perlunya untuk melengkapi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti contoh jumlah komputer, alat kelengkapan trantib dan ruang kerja maupun ruang tunggu. Karena jika sarana dan prasarana kurang memadai, hal ini tentu akan berpengaruh kepada kualitas birokrasi.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara (ASN), kualitas, birokrasi

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: pikamandasari@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayanan public. Birokrasi merupakan hal penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tak dapat terelakkan. Dalam implementasinya birokrasi bagi sebagian orang dimaknai sebagai prosedur yang berbelit-belit. Namun bagi sebagian yang lain birokrasi dipahami dari perspektif yang positif yakni sebagai upaya untuk mengatur dan mengendalikan perilaku masyarakat agar lebih tertib.

Dalam mencapai tujuan organisasi diperlukan aparatur sipil negara (ASN) yang mampu menjalankan tujuan organisasi dengan baik. Aparatur sipil negara (ASN) merupakan unsur terpenting dalam menentukan kualitas birokrasi. Kemampuan aparatur sipil negara (ASN) tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah merupakan salah satu strategi pembangunan untuk sebuah Negara dalam menjalankan proses kenegaraannya. Kinerja tersebut merupakan salah satu modal bagi organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi. Sebagaimana menurut Simamora (2003:45) mengemukakan bahwa kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja.

Pada implementasinya, sebagian birokrasi masih menampilkan kekacauannya. Mentalitas dan niat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih dapat dikatakan rendah. Masih seringnya pula aparat birokrasi meninggalkan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Padahal pada hakekatnya birokrasi merupakan abdi negara yang memenuhi dan melayani kepentingan publik. Terdapat tuntutan-tuntutan terhadap para birokrat seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, terkadang pengguna jasa masih dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis.

Masalah kinerja aparatur sipil negara yang terjadi di Kota Bontang pun tidak kalah rumit. Adanya kekuasaan dari elit politik terkadang menjadi kekuatan tersendiri untuk dimanfaatkan dalam ranah administrasi. Contohnya ada warga tertentu yang ingin mempercepat urusan dalam administrasi, ia akan menghubungi pejabat politik yang dikenalnya dan kemudian pejabat politik akan menghubungi aparatur yang bekerja di kelurahan untuk mempercepat urusan warga tersebut. Selain itu ada pula beberapa masyarakat yang sulit untuk mengikuti peraturan yang telah menjadi persyaratan, salah satunya kewajiban dalam memenuhi persyaratan administrasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh sekretaris Lurah Bontang Baru Kota Bontang. Sementara itu kinerja aparatur di kelurahan Bontang Baru, ada beberapa aparatur yang terkadang masih menyediakan pelayanan kurang cepat tanggap, contohnya dalam melayani masyarakat tidak langsung segera menghadap kepada masyarakat seperti

menunda-nunda, adanya pegawai yang datang terlambat, contohnya pada saat setelah jam istirahat siang, serta kurang ramah dalam melayani masyarakat dengan menunjukkan sikap yang tidak senyum kepada masyarakat ketika melayani. Selain itu masalah lain pun terjadi pada sebagian aparatur sipil negara yang ada di kota Bontang. Dari hasil penindakan yang dilakukan oleh sebanyak 25 personel gabungan dari satuan polisi pamong praja dan inspektorat yang dikerahkan, terdapat 50 pegawai yang tidak membawa surat izin keluar dari atasan yang keluar pada saat jam kerja tepatnya jam 10.00. Ini mencerminkan salah satu contoh rendahnya kinerja aparatur sipil negara yang terjadi di Kota Bontang.

Perlunya penegakkan disiplin yang sangat penting untuk diterapkan dimana tingkat kinerja pegawai dapat dinilai baik jika dengan memberikan jasa mereka secara maksimal dalam pekerjaan yang dapat mewujudkan tujuan bersama suatu organisasi pemerintah serta perlunya kemampuan organisasi untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Rendahnya kinerja aparatur dan adanya beberapa masalah pada kinerja aparatur tentu akan dapat menghambat upaya dalam meningkatkan kualitas birokrasi yang baik.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka peneliti mengangkat judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Menurut Wibowo (2007:7) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.

Menurut Keban (2004:193) bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Produktivitas

Menurut Sinungan (2000:23) produktivitas sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukan yang sebenarnya. Kemudian menurut Herjanto (2007:134) produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Kualitas Layanan

Menurut Albrecht dan Zemke sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2005:145) kualitas layanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2005:28) kualitas layanan adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

Responsivitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) menyatakan responsivitas adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas. Kemudian menurut Dilulio sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2002:60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsibilitas

Menurut Ndraha (2003:87) responsibilitas merupakan salah satu mata rantai, dan mata rantai terpenting, yang berhubungan dengan perintah, janji, dan status, dengan percaya dalam hubungan pemerintahan. Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:50) menyebutkan tentang responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2006:3) akuntabilitas sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Mahmudi (2010:23) akuntabilitas adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).

Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Dalam pengertian tentang aparatur sipil negara (ASN) tidak terlepas dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara (ASN). Pembahasan tentang aparatur sipil negara (ASN) merupakan bagian dari manajemen kepegawaian negara di bawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Aparatur sipil negara (ASN) adalah penyelenggara negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi negara dilaksanakan oleh aparatur sipil negara (ASN) sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemerintah.

Kualitas

Menurut Kadir (2001:19) kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami karena harapan para pengguna jasa akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka pengguna jasa akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir. Selanjutnya menurut Gerson (2004:45) kualitas adalah apapun yang dianggap pengguna jasa sebagai mutu.

Birokrasi

Menurut Kristiadi, sebagaimana dikutip oleh Pasolong (2011:67), birokrasi merupakan struktur organisasi di sektor pemerintah, yang memiliki ruang lingkup tugas-tugas yang sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya manusia yang besar pula jumlahnya. Sedangkan menurut Weber, sebagaimana dikutip oleh Ali (2012:148) bahwa birokrasi itu pada hakikatnya mengandung makna pengorganisasian yang tertib, tertata dan teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang serta mempunyai prosedur dalam suatu tatanan organisasi.

Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Menurut Weber, sebagaimana dikutip oleh Sinambela (2006:53) birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2007:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ilmiah ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas birokrasi:
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas
2. Adanya faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di kelurahan Bontang Baru.

Hasil Penelitian

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang

Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru telah menerapkan peraturan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Aparatur menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Efektifitas terlihat dari pelaksanaan waktu pelayanan yang dibuka mulai jam 08.00 sampai 16.00, dimana ketika jam istirahat pun aparatur menggunakan sistem jaga bergantian sehingga jam pelayanan tidak pernah kosong. Aparatur pun menggunakan sistem berbasis teknologi yang dimana tinggal memasukkan biodata seseorang kemudian mengklik surat mana yang dibutuhkan lalu dicetak. Sistem ini memudahkan aparatur dan dapat menyingkat waktu pelayanan menjadi cepat. Waktu pelayanan pun beragam bisa dari 5 sampai 15 menit. Serta adanya menempel persyaratan administrasi di Kantor Kelurahan Bontang Baru. Sedangkan efisiensi terlihat dari adanya sistem teknologi ini dapat meminimalisir penggunaan kertas, sehingga juga dapat mengurangi penumpukan kertas. Aparatur tidak memungut biaya administrasi apapun kepada masyarakat serta adanya slogan yang ditempel di Kantor Kelurahan Bontang Baru.

Berkaitan dengan produktivitas, masyarakat melihat aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur. Efektifitas dapat dilihat ketika masyarakat mengurus kartu tanda penduduk (KTP), surat izin, domisili dan urusan administrasi lainnya haruslah ada surat pengantar dari ketua rukun tetangga (RT). Aparatur di Kantor Kelurahan Bontang Baru juga tidak menggunakan sistem manual lagi sehingga memudahkan aparatur sipil negara (ASN), dan pelayanan pun cepat. Ketika berkas tidak lengkap, masyarakat haruslah pulang terlebih dahulu untuk melengkapi persyaratan. Di Kantor Kelurahan Bontang Baru pun telah ditempel beberapa persyaratan administrasi dan beberapa slogan dari Kelurahan Bontang Baru. Sedangkan efisiensi dapat dilihat dari adanya penggunaan sistem berbasis

teknologi yang ada karena dapat menghemat waktu dan biaya. Ketika jam istirahat pun meja pelayanan tidak pernah kosong. Masyarakat pun tidak dipungut biaya apapun. Efisien dapat dilihat dari jam pelayanan yang dimulai dari jam 08.00-16.00 dan ketika jam istirahat pun aparatur tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Bontang Baru pun sangat mudah dijangkau oleh masyarakat karena letaknya dekat dengan pemukiman masyarakat.

Dapat dilihat dari efisiensi yaitu dengan adanya sistem berbasis teknologi ini tentu dapat memudahkan aparatur sipil negara (ASN) dan juga dapat menghemat waktu dan biaya, karena dapat meminimalisir pemakaian kertas serta meminimalisir penumpukan kertas. Jam pelayanan dibuka mulai dari jam 08.00 sampai 16.00. Ketika jam istirahat pun aparatur sipil negara (ASN) di kantor Kelurahan Bontang Baru menerapkan sistem bergantian, jadi saat jam istirahat pun meja pelayanan tidak pernah kosong. Masyarakat pun tidak dipungut biaya administrasi apapun. Kantor Kelurahan Bontang Baru pun sangat mudah dijangkau oleh masyarakat karena letaknya dekat dengan pemukiman masyarakat.

Dengan begitu aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru telah berusaha menjalankan tugasnya secara efektivitas dan efisiensi sesuai dengan beberapa slogannya. Aparatur sipil negara (ASN) menerapkan beberapa slogan misalnya kopi liberti yang artinya fotokopi 5 lembar gratis, pelayanan tidak dipungut biaya, dan siput yang artinya sistem pelayanan umum terpadu, dan sambel cabe yang artinya syarat mudah, berkas lengkap, cepat beres.

Kualitas Layanan

Adanya kekurangan jumlah komputer yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur dan adanya alat kelengkapan trantib yang kurang memadai. Di Kantor Kelurahan Bontang baru telah disediakan kotak saran dan ruang publik untuk menampung aspirasi masyarakat. Selain itu adanya evaluasi yang dilakukan setiap bulan sebagai upaya aparatur untuk memaksimalkan kinerjanya yaitu melayani masyarakat. Aparatur melakukan pendekatan misalnya mengajak mengobrol, menyediakan ruang tunggu beserta kursinya, serta menyediakan permen dan air mineral untuk masyarakat di Kantor Kelurahan Bontang Baru. Aparatur juga tidak membedakan masyarakat, semua mendapatkan perlakuan sama sesuai dengan prosedur. Aparatur juga mengantisipasi hal-hal yang menimbulkan perpecahan dan aparatur menerapkan sistem kekeluargaan di Kantor Kelurahan Bontang Baru dan semua aparatur di Kelurahan Bontang Baru terbiasa melayani.

Masih adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai misalnya ruang tunggu yang sempit dan panas membuat masyarakat kurang nyaman ketika berada di Kantor Kelurahan Bontang Baru. Di Kantor Kelurahan Bontang Baru juga telah disediakan ruang publik di setiap agenda dan kotak saran yang berada di ruang tunggu sebagai wadah masyarakat memberikan kritik dan saran terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN) di kelurahan Bontang Baru. Informasi yang ada pun kurang maksimal sehingga masih banyak masyarakat yang minim informasi terkait persyaratan administrasi.

Aparatur di Kelurahan Bontang Baru semua terbiasa melayani. Dan aparatur sipil negara (ASN) telah berusaha melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin. Namun masyarakat masih ada yang mengeluhkan terkait ruang tunggu yang sempit dan panas, sehingga membuat masyarakat kurang nyaman ketika berada di kantor Kelurahan Bontang Baru saat sedang mengurus keperluan administrasi kependudukan. Selain itu adanya fasilitas yang perlu dilengkapi seperti jumlah komputer yang tidak sebanding dengan jumlah aparatur sipil negara (ASN) dan alat kelengkapan trantib yang kurang memadai. Hal ini tentu akan berpengaruh kepada kualitas birokrasi karena dapat memicu tidak maksimalnya kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suasana kerja yang baik dan tentu akan berpengaruh pula kepada kinerja aparatur sipil negara (ASN) sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas birokrasi. Untuk lingkungan kerja di Kantor Kelurahan Bontang Baru, aparatur sipil negara (ASN) menerapkan sistem kekeluargaan antara satu dengan yang lain. Adanya kerjasama terlihat diantara aparatur. Aparatur menciptakan hubungan kerja yang harmonis seperti saling menyapa antara satu dengan yang lain. Selain itu Kelurahan Bontang Baru menyediakan kotak saran yang disediakan di Kelurahan Bontang Baru. Walaupun memang sangat jarang masyarakat yang mengisi kotak saran tersebut. Selain itu adanya upaya dari aparatur sipil negara (ASN) yang membuka ruang publik kepada masyarakat untuk menyampaikan masukan-masukan kepada aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru melalui agenda bersama yang ada. Namun belum ada masyarakat yang memberikan masukan secara langsung terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru. Selain itu ada pula evaluasi oleh aparatur sipil negara (ASN) terkait kinerja mereka, yang dilakukan setiap bulan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja serta memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Responsivitas

Aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru telah melakukan pendekatan kepada masyarakat seperti menanyakan yang diurus kepada masyarakat dan jika masyarakat membawa berkas lengkap maka aparatur akan segera memproses berkas tersebut. Dan jika aparatur tidak disibukkan dengan pekerjaan yang lain maka aparatur segera melayani masyarakat. Ketika masyarakat datang untuk mengurus kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga atau urusan administrasi kependudukan lainnya apratur sipil negara (ASN) terbuka untuk menanyakan kepada masyarakat. Ketika masyarakat datang aparatur sipil negara (ASN) berusaha melayani masyarakat dengan maksimal. Informasi disampaikan kepada ketua rukun tetangga (RT) dan ketua rukun tetangga (RT) yang menyampaikan kepada masyarakat. Dan semua aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru terbiasa untuk melayani. Aparatur sipil negara (ASN) juga mengadakan sosialisasi yang melibatkan masyarakat terkait beberapa agenda bersama seperti patroli malam, gotong royong, jumat bersih

yang sebagai salah satu upaya untuk mendekatkan diri kepada masyarakat. Setiap tahun juga aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan mengadakan pelatihan.

Memang terkadang ada beberapa aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru yang kurang inisiatif untuk menanyakan terlebih dahulu kebutuhan masyarakat dan kurang ramah serta tidak senyum kepada masyarakat saat sedang melayani. Hal lain karena memang terkadang ketika ada masyarakat datang, aparatur sipil negara (ASN) sedang melakukan pekerjaan lain sehingga kurang memperhatikan lingkungan sekitar. Dan terkadang memang harus masyarakat dahulu yang menyapa aparatur untuk mengurus urusan administrasi. Karena memang terkadang ada beberapa aparatur sipil negara (ASN) yang masih mengerjakan pekerjaan yang lain. Maka dari itu aparatur sipil negara (ASN) kurang memperhatikan lingkungan sekitar ketika mereka sedang disibukkan dengan pekerjaan yang lain. Namun memang kebanyakan informasi disampaikan kepada ketua rukun tetangga (RT) dan ketua rukun tetangga (RT) lah yang menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun disinilah terkadang informasi kurang menyebar sehingga ada beberapa masyarakat yang minim informasi.

Aparatur sipil negara (ASN) juga telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Misalnya ada evaluasi sebulan sekali yang dilakukan oleh aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kelurahan Bontang Baru. Selain itu juga, ada kotak saran serta ruang publik di dalam suatu agenda untuk memberikan masukan terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru. Adanya beberapa agenda yang melibatkan aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Bontang Baru dengan masyarakat misalnya kegiatan patroli sebagai ajang silaturahmi sekaligus mengadakan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat, sosialisasi narkoba atau gotong royong bersama. Selain itu adanya perkembangan untuk memaksimalkan pelayanan seperti pelatihan ataupun kemajuan dalam sistem teknologi yang dilaksanakan sebagai salah satu upaya untuk memaksimalkan kinerja sekaligus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Aparatur sipil negara (ASN) juga selalu memberikan arahan jika ada masyarakat yang bertanya atau tidak mengerti dan memang aparatur sipil negara (ASN) di kantor Kelurahan Bontang Baru semuanya terbiasa untuk melayani dan selalu terbuka terhadap masukan yang diberikan.

Responsibilitas

Aparatur sipil negara (ASN) telah menyediakan pelayanan yang tidak terlalu banyak pintu, alur tidak terlalu panjang, syarat jelas, standar operasional prosedur jelas dan adanya kejelasan waktu. Ketika akan mengurus kartu tanda penduduk (KTP) atau surat izin lain, masyarakat harus ada surat pengantar dari ketua rukun tetangga setempat dan harus memenuhi persyaratan. Aparatur sipil negara (ASN) telah bertanggungjawab terhadap prinsip administrasi sesuai dengan aturan yang ada. Kantor Kelurahan Bontang Baru jaraknya tidak jauh dari pemukiman penduduk sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Aparatur juga

tidak membedakan masyarakat dalam melayani. Aktivitas Kantor dari jam 7.30 untuk absen, 7.45 apel, 08.00 memulai aktivitas pelayanan sampai jam 16.00. Masyarakat harus membawa persyaratan lengkap barulah segera diproses dan jika tidak lengkap maka masyarakat haruslah pulang untuk melengkapi persyaratan administrasi. Aparatur juga memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak membawa persyaratan administrasi yang lengkap. Namun masih ada pula fasilitas yang perlu ditambahi seperti komputer dan alat transtib.

Aparatur sipil negara (ASN) tidak mendahulukan orang-orang tertentu, semua sesuai dengan nomor antrian siapa yang terlebih dahulu datang. Ketika akan mengurus urusan administrasi seperti kartu keluarga, surat izin, atau administrasi kependudukan lainnya harus membawa surat pengantar dari ketua rukun tetangga (RT) dan jika tidak lengkap maka masyarakat diberikan arahan untuk pulang terlebih dahulu melengkapi persyaratan administrasi. Kantor Kelurahan Bontang Baru pun mudah dijangkau oleh masyarakat karena letaknya berada di tengah pemukiman masyarakat. Jam pelayanan pun dimulai dari jam 08.00 sampai jam 16.00. Ruang tunggu yang sempit dan panas membuat masyarakat kurang nyaman dan ada beberapa aparatur yang kurang ramah dan kurang senyum saat sedang melayani.

Aparatur sipil negara (ASN) yang mengedepankan prinsip administrasi sesuai dengan peraturan yang ada. Aparatur sipil negara (ASN) menjalankan peraturan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Aparatur sipil negara (ASN) mengharuskan adanya kelengkapan berkas jika mau mengurus urusan seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan domisili dan urusan administrasi kependudukan lainnya. Aparatur sipil negara (ASN) mewajibkan masyarakat harus membawa surat pengantar dari rukun tetangga (RT) setempat, kemudian harus melengkapi berkas, setelah berkas lengkap, berkas dibawa ke Kantor Kelurahan Bontang Baru, lalu aparatur akan menerima dan memverifikasi data dan kelengkapan persyaratan, jika berkas lengkap maka akan masuk ke pengetikan di sistem informasi administrasi kependudukan namun jika berkas tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan kepada masyarakat atau pemohon, dan masyarakat atau pemohon tadi harus melengkapi persyaratan setelah itu dapat ditindaklanjuti. Setelah masuk ke sistem informasi administrasi kependudukan, kemudian data atau berkas diverifikasi ulang dan penandatanganan oleh pejabat, kemudian berkas diserahkan kepada masyarakat atau pemohon untuk di lanjut ke Kecamatan atau instansi terkait.

Hal ini menunjukkan bahwa aparatur sipil negara (ASN) telah berusaha dalam menjalankan tugasnya serta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa mengesampingkan prinsip administrasi. Adanya kejelasan persyaratan, kepastian waktu yang diberikan pada saat jam pelayanan, dan kemudahan akses yaitu lokasi Kantor Kelurahan Bontang Baru yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di tengah pemukiman penduduk. Selain itu ketika masyarakat mengurus urusan administrasi, jika berkas mereka tidak lengkap maka aparatur sipil negara (ASN) memberikan arahan kepada masyarakat harus pulang terlebih dahulu untuk

melengkapi persyaratan, setelah lengkap barulah kembali agar dapat segera diproses.

Dapat dilihat bahwa aparatur sipil negara (ASN) telah melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat dengan tetap menegakkan peraturan yang ada. Aparatur sipil negara (ASN) juga tidak mendahulukan orang-orang tertentu karena semua sesuai dengan urutan antrian. Aktivitas kantor pun sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Jam 7.30 sudah harus absen, 7.45 apel pagi, jam 08.00 sudah memulai aktivitas dan juga sudah mulai membuka pelayanan sampai jam 16.00. Untuk ketetapan waktu pelayanan hari senin sampai kamis buka dari jam 08.00-16.00, sementara hari Jumat buka sampai jam 11.30 dan setelah itu buka kembali sampai jam 16.00. Untuk membuka pelayanan sampai sore pada hari Jumat ini hanya berlaku di Kelurahan Bontang Baru saja. Namun ruang tunggu yang sempit dan panas membuat masyarakat kurang nyaman, masih ada pula fasilitas yang perlu ditambahi seperti komputer, alat trantib, serta masih ada beberapa aparatur yang kurang ramah dan tidak senyum saat sedang melayani.

Akuntabilitas

Aparatur sipil negara (ASN) bertanggungjawab atas tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Aparatur memberikan peraturan sesuai prosedur tidak melebihi-lebihkan. Ketika masyarakat akan mengurus urusan administrasi maka berkas haruslah lengkap, jika tidak maka masyarakat haruslah pulang terlebih dahulu untuk melengkapi berkas. Persyaratan administrasi telah ditempel di Kantor Kelurahan Bontang Baru agar masyarakat dengan mudah melihat. Dan ketika ada masyarakat yang tidak membawa persyaratan lengkap maka aparatur akan memberikan arahan. Aturan yang ada dibuat oleh Pemerintah yang tentu telah sesuai dengan norma yang berlaku di dalam masyarakat. Adapun beberapa bentuk tanggung jawab dari aparatur sipil negara (ASN) misalnya banyak agenda yang melibatkan masyarakat, tokoh masyarakat, satuan petugas narkoba, dan perwakilan polisi pamong praja contohnya patroli. Selain itu aparatur mengadakan evaluasi, ruang publik dan menyediakan kotak saran untuk menyampaikan kritik dan saran terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN).

Aparatur di Kelurahan Bontang Baru sudah cukup baik menerapkan aturan yang ada sesuai dengan norma yang berlaku dalam masyarakat dan bertanggungjawab memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kantor Kelurahan Bontang Baru juga ada kotak saran, ruang publik dan evaluasi serta adanya menempel persyaratan administrasi sebagai bentuk tanggungjawab sebagai aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayanan masyarakat. Adanya pula beberapa agenda yang dilakukan bersama oleh aparatur di Kantor Kelurahan Bontang Baru misalnya melakukan kegiatan patroli, sosialisasi, Jumat bersih dan gotong royong. Aparatur sipil negara (ASN) juga memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak membawa berkas yang lengkap.

Aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kelurahan Bontang Baru dalam menjalankan aturan yang ada. Tugas yang dijalankan berpedoman pada aturan yang ditegakkan. Adanya persyaratan yang dibuat tidak menyulitkan masyarakat. Aparatur sipil negara (ASN) juga menempel persyaratan di Kantor Kelurahan Bontang Baru yang dapat dengan mudah dilihat oleh masyarakat. Banyak pula agenda yang melibatkan tokoh masyarakat maupun masyarakat itu sendiri, misalnya sosialisasi yang diadakan, gotong royong, ataupun patroli bersama yang dijalankan. Aparatur sipil negara (ASN) juga telah berusaha melakukan inovasi terus-menerus guna melaksanakan perbaikan untuk kedepan dan juga selalu membuka ruang publik kepada masyarakat terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN). Disela agenda biasanya dibuka ruang publik yang bertujuan menerima masukan dari masyarakat terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kelurahan Bontang Baru. Aparatur sipil negara (ASN) juga selalu mengarahkan ketika ada masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang lengkap saat sedang mengurus administrasi. Adanya kotak saran, evaluasi, dan ruang publik yang disediakan oleh aparatur sipil negara (ASN) ini adalah bentuk tanggung jawab aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat untuk tetap selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor Pendukung

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan yakni mengenai faktor pendukung kinerja aparatur sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru, maka penulis menarik kesimpulan bahwa faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di kelurahan Bontang Baru adalah lingkungan kerja dan kompensasi.

Faktor penghambat

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan yakni mengenai faktor penghambat kinerja aparatur sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru, maka penulis menarik kesimpulan bahwa faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di kelurahan Bontang Baru adalah sarana dan prasarana yang tersedia serta penyebaran informasi.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara umum dari penulis yang berkaitan dengan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang, maka dapat disimpulkan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang masih perlu ditingkatkan lagi. Adanya

kemajuan dalam melaksanakan pekerjaan dari aparatur sipil negara (ASN) dapat dilihat dari penggunaan sistem berbasis teknologi. Hal ini dapat dapat memudahkan aparatur sipil negara (ASN) dalam melakukan pekerjaannya, karena dapat menyingkat waktu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, serta memudahkan Kelurahan Bontang Baru karena terhubung dengan Kelurahan lain yang ada di Kota Bontang. Namun masih ada pula beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas birokrasi di Kelurahan Bontang Baru. Seperti contoh sikap inisiatif, murah senyum dan ramah kepada masyarakat, yang harus ditingkatkan lagi oleh aparatur sipil negara (ASN). Perlunya meningkatkan penyebaran informasi kepada masyarakat, karena sejauh ini masih banyak masyarakat yang kurang memahami aturan suatu urusan administrasi, mengingat banyak waktu terbuang ketika masyarakat datang tidak membawa persyaratan yang lengkap. Selain itu perlunya untuk melengkapi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti contoh jumlah komputer, alat kelengkapan trantib dan ruang kerja maupun ruang tunggu. Karena jika sarana dan prasarana kurang memadai, hal ini tentu akan berpengaruh kepada kualitas birokrasi.

Saran

Sebaiknya aparatur sipil negara (ASN) meningkatkan kembali dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Sebaiknya aparatur sipil negara (ASN) memperluas ruang ruang tunggu agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat, dan dapat menambah jumlah komputer serta menambah alat kelengkapan trantib yang kurang, sehingga dapat memaksimalkan tugasnya. Sebaiknya aparatur sipil negara (ASN) meningkatkan kembali pendekatan kepada masyarakat dengan menunjukkan sikap inisiatif, ramah dan murah senyum ketika melayani masyarakat, misalnya dengan menegur terlebih dahulu masyarakat yang datang serta meningkatkan kembali dalam penyebaran informasi terkait persyaratan administrasi, misalnya dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan sosialisasi dalam agenda yang dilakukan atau dengan penyebaran brosur di setiap rukun tetangga (RT) yang ada. Sebaiknya aparatur sipil negara (ASN) memperluas ruang tunggu, menambah jumlah komputer dan alat trantib yang kurang memadai, serta meningkatkan kembali sikap inisiatif dan senyum kepada masyarakat dengan menegur terlebih dahulu kepada masyarakat saat masyarakat datang ke Kantor Kelurahan Bontang Baru. Sebaiknya menambah sarana dan prasarana yang kurang lengkap, seperti komputer dan alat kelengkapan trantib, serta memperluas ruang kerja dan ruang tunggu.

Daftar Pustaka

- Ali, Eko Maulana. 2012. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Birokrasi Pemerintah*. Jakarta : PT. Multicerdas Publishing
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta : Gadjad Mada University

- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Herjanto Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Grasindo
- Keban. Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sinungan, Muchdrasah. 2000. *Produktivitas, Apa dan bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Parsada

Dokumen-dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Sumber Internet:

Mardiasmo. 2006. "Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance". Jurnal Akuntansi Pemerintah. (<https://ovy19.wordpress.com/2010/01/05/sistem-transparansi-dan-akuntabilitas-terhadap-keuangan-negara/>), diakses 8 September 2017.