

PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN HALMAHERA BARAT

**STEVAN R. SEWA
JOHNY.H. POSUMAH
NOVVA N. PLANGITEN**

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat. Penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif model interaktif. Temuan penelitian bahwa kemampuan hubungan sosial/kerja sama pegawai dalam pelayanan public cukup baik dilihat dari kerja sama antara sesama pegawai maupun kerja sama dengan pimpinan/atasan. Kualitas kerja pegawai dalam pelayanan public umumnya cukup baik dilihat dari ketelitian dan kecermatan dalam bekerja dan kualitas hasil produk layanan. Kebiasaan kerja pegawai dalam pelayanan publik umumnya cukup baik dilihat dari kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan, daya tanggap atau kecepatan menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat penerima pelayanan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan, dan keramahan dalam menghadapi masyarakat yang dilayani. Pengendalian diri pegawai dalam pelayanan public cukup baik dilihat dari profesionalitas dalam melakukan pekerjaan pelayanan, dan tindakan menghindari atau tidak melakukan dari perbuatan tercela atau tidak baik (menerima imbalan, pungutan liar, dan lainnya) dalam melakukan pelayanan.

Kata Kunci :Perilaku, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Sebagai pelayan publik, Aparatur Sipil Negara saat ini menjadi isu strategis khususnya dalam lingkup pelayan publik. Tidak dapat dikesampingkan bahwa masyarakat saat ini memiliki perspektif yang buruk kepada ASN. Citra buruk tersebut terkait pelanggaran etika, kinerja serta ASN dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Permasalahan terkait kinerja ASN secara langsung maupun tidak langsung memunculkan distrust dari masyarakat dan berdampak pada biaya pelayanan yang lebih tinggi yang cukup mengkhawatirkan baik dalam kehidupan sosial dan ekonomi (Satori & Suryana, 2013). Oleh karenanya, untuk mengatasi permasalahan tersebut sangat di butuhkan perbaikan yang menyeluruh dari segala aspek terutama peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Pernyataan di atas didukung oleh hasil penilaian kinerja ASN dimana terdapat 4 juta Aparatur Sipil Negara (ASN) di bawah kementerian Menpan-RB di 34 provinsi di

Indonesia memiliki kinerja dengan nilai rata-rata C berdasarkan hasil evaluasi Lakip K/L Pemda tahun 2015-2016. Ini menunjukkan bahwa ASN masih memiliki kapasitas kinerja yang rendah sehingga pengembangan kapasitas yaitu kemampuan individu untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efisien, efektif bagi ASN dinilai penting untuk segera dilaksanakan dari berbagai aspek.

Pemerintah mewajibkan kepada seluruh lembaga pemerintah agar memiliki standar pelayanan publik yang mengacu pada Pasal 8 Undang Undang No. 25 tahun 2009 yang mengatur tentang standar pelayanan publik. Adapun standar tersebut adalah: 1) organisasi berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan organisasi; 2) penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan

kepada masyarakat sertapelayanan konsultasi; 3) penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atasketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Dari instruksi Presiden serta Undang Undang di atas, dapat dikemukakan bahwa masing masing unit lembaga penyelenggara harus memiliki standarpelayanan yang dipergunakan sebagai landasan penyelenggaraan pelayanan yang bermutu yang diukur berdasarkan standar pelayananpublik tersebut. Dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan oleh masing masing unit maka pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat diberikan dengan maksimal, selain itu, standar pelayanan publik tersebut juga dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam pelayanan yang dilakukan oleh ASN.

Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat merupakan unsur pelaksana urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Halmahera Barat di Bidang Bina Sosial dan Kesejahteraan rakyat (meliputi Bimbingan dan Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Sosial, dan Keagamaan dan Kesejahteraan Masyarakat), dan Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Tuna Sosial dan Penyandang Cacat, dan Rehabilitasi Korban Narkotika, Psykotropika, Zat Adaktif, Tindak Kekerasan dan Penganggulungan Bencana) di Kabupaten Halmahera Barat. (Perda Kabupaten Halmahera Barat Nomor 16 Tahun 2017).

Tugas dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dalam pelayanan publik tersebut dapat terselenggara dengan baik sesuai tuntutan prinsip-prinsip dan standard pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hanya apabila para Aparatur Sipil Negara (ASN) pegawainya dapat berperilaku positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan pelayanan yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Akan tetapi dari studi pendahuluan (prasurevei) ada

indikasi yang dapat bahwa para ASN Dinas Sosial Halmahera Barat belum secara optimal berperilaku sesuai yang dituntut dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, seperti : masih lemahnya kerjasama antara pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat; kualitas kerja masih belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh masyarakat; kebiasaan kerja yang masih kurang disiplin, kurang cepat dalam merespon kebutuhan pelayanan dari masyarakat, kurang tepat waktu dalam menyelesaikan urusan pelayanan kepada masyarakat, kurang ramah dalam memberikan pelayanan; pengendalian diri masih lemah dalam memberikan pelayanan seperti kurang profesionalisme dalam bekerja dan masih adanya tindakan pegawai yang kurang terpuji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

pemahaman akan kepastakaan dijelaskan melalui telaah penelitian terdahulu yang antara lain dari :

1. Lumentah, Posumah dan Londa (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih berhadapan dengan sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Setiap aparatur dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan baik, baik tugas pelaporan kepada atasan, serta tugas pengabdian kepada masyarakat wajib untuk memperhatikan cara kerja petugas sesuai dengan SOP dan tupoksi masing-masing. Tanggungjawab dalam pengabdian kepada masyarakat perlu memperhatikan aspek disiplin waktu, sifat atau watak, maupun disiplin dalam berkomunikasi. Monintja, Tulus dan Plangiten, menyatakan bahwa sampai saat ini masih sering menjadi permasalahan dalam pelayanan publik khususnya dalam hal mutu atau kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kurang

baiknya pelayanan publik banyak kaitannya dengan tingkat sumberdaya manusia yang belum mumpuni dengan keterbatasan kemampuan berbahasa.

2. Ashari, Lengkong dan Dengo (2021) yang menjelaskan tentang efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan kesehatan dilihat dari lima dimensi atau indikator efektivitas yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Program dan kegiatan pelayanan kesehatan yang ditetapkan dalam perencanaan strategis dan rencana kerja pada setiap tahun anggaran dapat dilaksanakan dan mencapai hasil yang cukup efektif. Sumber daya organisasi (manusia, peralatan kesehatan, dana/anggaran) dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan cukup baik untuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sudah diupayakan memberikan pelayanan secara optimal, namun belum secara optimal dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Pelayanan kesehatan sudah cukup adaptif atau fleksibel, dimana jumlah kunjungan atau pasien baik rawat jalan maupun rawat inap yang terus meningkat dapat diantisipasi dengan cukup baik. Pelayanan kesehatan terus berkembang atau meningkat secara kuantitas dan kualitas, dan kinerja terus meningkat pada setiap tahun anggaran yang ditunjukkan oleh tingkat capaian target pelayanan yang terus meningkat.
3. Demy, Dengo dan Ruru (2013) yang menjelaskan bahwa fenomena penyelenggaraan pelayanan public oleh aparatur birokrasi masih sering dikeluhkan oleh masyarakat terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kesalahan dalam produk layanan, dan lain-lain. Profesionalisme aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari aspek kemampuan/ kompetensi pengetahuan (tingkat pendidikan formal dan relevansinya dengan bidang tugas

pelayanan publik). Profesionalisme aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya masih lemah dilihat dari kemampuan/kompetensi keahlian dan keterampilan (pendidikan dan pelatihan serta relevansinya dengan bidang tugas pelayanan public).

Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Notoatmojo, 2010). Sedangkan menurut Wawan (2011) Perilaku merupakan suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari maupun tidak. Perilaku adalah kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi. Thoha (2005:29) menjelaskan bahwa perilaku manusia adalah fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Perilaku seorang individu terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, dan karakteristik tersebut akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu. Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan, pengalaman dan sebagainya. Demikian pula halnya dengan organisasi sebagai lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik tertentu, yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem imbalan dan sistem pengendalian. Jika karakteristik individu (aparatur) dan karakteristik organisasi (birokrasi) berinteraksi, maka terbentuklah perilaku individu (aparatur) dalam organisasi (birokrasi). Perilaku Aparatur Sipil Negara sangat berkaitan erat dengan Birokrasi. Perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya (Thoha, 2005). Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi (*dysfunction of bureaucracy*). Dalam

kaitannya dengan fenomena perilaku birokrasi maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial. Substansi dari persoalan perilaku birokrasi pada dasarnya merupakan bagian dari bentuk feodalisme yang terus dipelihara oleh sistem birokrasi. Hal ini menciptakan kehidupan birokrasi yang kental dengan upaya kooptasi penguasa negara terhadap institusi birokrasi. Apalagi dominasi negara mengerdilkan kekuatan lain dalam masyarakat, yang kemudian menjadikan birokrasi menguasai sebagian besar informasi kebijakan untuk mempengaruhi opini publik. Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Robbins (2003) Menjelaskan bahwa perilaku mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi. Salah satu fungsi birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sedangkan menurut Thoha (2002) bahwa karakteristik individual meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka, perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka namun demikian ikatan utama yang menyatukan perilaku mereka adalah tujuan organisasi, hal ini penting mengingat perilaku mengarah kepada tujuan organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan dan perlindungan masyarakat mempunyai karakteristik adanya hirarki, tugas wewenang, tanggung jawab, sistem reward, dan sistem kontrol (Thoha 2002).

Theedens dalam Robbin (2003) mendefinisikan perilaku kerja adalah tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun

anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang dialami di lingkungan kerja serta perlakuan pimpinan terhadap orang dengan tipe ini. Robbins (2003) mendefinisikan perilaku kerja adalah bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja.

Menurut Griffiths (2004) ada empat indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui perilaku kerja yaitu : (1) *Social Relationships* (Hubungan Sosial). (2) *Vocational Skill* (Keahlian, Kejuruan). (3) *Work Motivation* (Motivasi Kerja). (4) *Initiative-Confidence* (Inisiatif-Percaya Diri), Bryson (2003) menyebutkan adanya empat indikator yang menjadi tolak ukur perilaku kerja menurut yaitu: (1) *Cooperatives-Social Skills* (Kemampuan Berhubungan Sosial), (2) *Work Quality* (Kualitas Pekerjaan). (3) *Work Habits* (Kebiasaan Kerja), (4) *Personal Presentation* (Pengendalian Diri), Menurut Tsang & Chiu (2000: 41 dan 42) ada tiga indikator penting yang mempengaruhi perilaku kerja yaitu: (1) *Social Behavior*.(perilaku sosial), (2) *Vocational Skills* (Keahlian atau Kemampuan berdasarkan Kejuruan); (3) *General Behavior* (Perilaku Umum). Anthony & Jansen dalam Irmin (2004) menyebukan ada empat macam indikator yang benar-benar mempengaruhi perilaku kerja yaitu: *getting along, doing the job, dan being dependable. Getting along* (keramahtamaan), *Doing the job* (melakukan pekerjaan contoh: kualitas pekerjaan) *Being dependable* (dapat diandalkan),.

Pelayanan publik adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005:11). Pelayanan publik juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah

ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005:31). UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, menurut Husaini Usman (2009:78), metode kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Fokus penelitian ini adalah perilaku ASN dalam pelayanan publik. Fokus penelitian tersebut didefinisikan sebagai tanggapan atau reaksi (perbuatan dan sikap) individu ASN dalam bekerja melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku dalam pelayanan publik tersebut dilihat/diamati dalam beberapa indikator perilaku kerja pegawai/karyawan yang dikemukakan oleh Bryson (2003), yaitu : kemampuan berhubungan sosial/kerjasama, kualitas kerja, kebiasaan kerja, dan pengendalian diri. Sesuai dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. model interaktif dari Miles dan Huberman dalam Rohidi dan Mulyarto (2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat. Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Barat, dan Peraturan Bupati Halmahera Barat Nomor 10 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah

Kabupaten Halmahera Barat. Pegawai yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat berjumlah 30 orang yang terdiri dari 19 orang atau 63,33% yang berpendidikan Strata Satu (S1), 1 orang atau 3,33% berpendidikan Diploma-III, dan 10 orang atau 33,34% berpendidikan SLTA/ sederajat.

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian metode penelitian bahwa perilaku ASN dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat diamati dari empat dimensi/indikator perilaku kerja (Bryson 2003), yang selanjutnya dijabarkan sebagai berikut : (1) Kerjasama atau kemampuan hubungan sosial, adalah kemampuan seorang ASN untuk bekerja sama dengan atau antar pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat; (2) Kualitas Kerja, adalah ketelitian atau kecermatan dalam bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat. (3) Kebiasaan Kerja, adalah kebiasaan positif dalam bekerja seperti kedisiplinan, kecepatan dalam melaksanakan pelayanan, ketepatan waktu menyelesaikan pelayanan, keramahan, dan lain-lain yang menunjukkan perilaku positif, dan (4) Pengendalian Diri, adalah berusaha bekerja secara profesional dan menghindari dari perbuatan tercela dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang telah diuraikan di atas telah menggambarkan bagaimana perilaku ASN dalam pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari indikator atau dimensi perilaku kerja yang dikemukakan oleh Bryson dalam bukunya "Strategi Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial" (2003). Dalam bukunya tersebut Bryson (2003) menyebutkan adanya empat indikator yang menjadi tolak ukur perilaku kerja menurut yaitu:

1. *Cooperatives-Social Skills* (Kemampuan Berhubungan Sosial), yaitu mengandalkan kemampuan sosial untuk bekerjasama dengan antar para pekerja untuk mencapai suatu tujuan bersama.

2. *Work Quality* (Kualitas Pekerjaan). Para pekerja harus menunjukkan kualitas kerja yang baik agar dapat diakui dan dihargai oleh atasan atau teman sekerjanya.
3. *Work Habits* (Kebiasaan Kerja), yaitu kebiasaan kerja dihubungkan dengan perilaku yang positif dan negatif di tempat kerja.
4. *Personal Presentation* (Pengendalian Diri), yaitu dalam mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja.

Menurut Bryson (2003) bahwa kemampuan hubungan sosial/kerjasama merupakan aspek pertama perilaku kerja yang penting untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam penelitian ini kemampuan hubungan sosial/kerjasama ASN yang dilihat adalah hubungan kerjasama antara sesama pegawai pelaksana, dan hubungan kerjasama antara pegawai pelaksana dengan pimpinan atau atasannya dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kerjasama antara para pegawai pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan publik cukup baik dimana para pegawai saling kerja bersama-sama dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Demikian pula halnya kerjasama antara pegawai dengan pimpinan/atasan berjalan baik, dimana para pegawai pelaksana selalu mendukung dan melaksanakan kebijakan atau arahan pimpinan/atasan dalam melaksanakan pelayanan publik. Ini mempunyai makna bahwa perilaku ASN dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari indikator atau dimensi kemampuan hubungan sosial/kerjasama dapat dikatakan cukup baik.

Adanya hubungan sosial atau kerjasama yang cukup baik antara sesama pegawai dan antara pegawai dengan pimpinan/atasan tersebut tentunya berdampak positif pada kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat. Menurut Bryson (2003),

kualitas kerja merupakan aspek penting kedua dalam mengamati atau menilai perilaku kerja pegawai. Oleh karena itu pegawai harus menunjukkan kualitas kerja yang baik agar dapat diakui dan dihargai oleh atasan atau teman sekerjanya.

Dalam penelitian ini kualitas kerja ASN dilihat dari ketelitian dan kecermatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan publik, dan juga dapat diakui dan diterimanya hasil kerja pegawai oleh atasan dan diakui oleh rekan-rekan pegawai lainnya. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa ketelitian dan kecermatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan publik cukup baik yang ditunjukkan antara lain oleh jarang terjadi kesalahan dalam hasil kerja, dan hasil kerja pegawai selalu dapat diterima oleh atasan. Hasil penelitian ini mempunyai makna bahwa perilaku ASN dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari indikator atau dimensi kualitas kerja dapat dikatakan cukup baik.

Menurut Bryson (2003) kebiasaan kerja yang dapat menunjukkan perilaku pegawai di tempat kerja dapat positif atau negatif. Beberapa perilaku kerja yang positif antara lain : menampilkan etos kerja yang tinggi, menunjukkan hubungan personal yang simpatik, mampu menyikapi perubahan secara positif, memiliki kendali diri yang kuat, mampu meringankan tugas atasan, mampu menjadi contoh orang lain, mampu membedakan antara yang hak dan yang kewajiban, kreatif dan inovatif, berjiwa besar dan berlapang dada (Irmin, 2004). Dalam penelitian ini dimensi kebiasaan kerja dilihat beberapa aspek yaitu kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan/keperluan pelayanan dari masyarakat, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan, dan keramahan dalam menghadapi masyarakat yang sedang dilayani. Hasil wawancara menunjukkan perilaku kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan publik,

daya tanggap menghadapi masyarakat penerima pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, dan keramah-tamahan dalam melayani masyarakat semuanya cukup baik. Ini memberi makna bahwa perilaku ASN dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari dimensi kebiasaan kerja dapat dikatakan cukup baik.

Pengendalian diri merupakan dimensi keempat dari perilaku kerja pegawai menurut Bryson (2003). Dimensi ini berkenaan dengan bagaimana seorang pegawai mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja. Dalam penelitian ini dimensi pengendalian diri dilihat dari dua aspek yaitu cara kerja profesional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tindakan menghindari dari perbuatan tercela atau merusak citra ASN dan instansinya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN di Dinas Sosial dalam melaksanakan pelayanan publik sudah bekerja dengan cukup profesional sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan masing-masing dan mengikuti mekanisme prosedur pelayanan (SOP) yang ada, dan berusaha tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang ada. Para ASN selalu berusaha menghindari dari tindakan-tindakan yang tidak baik atau melanggar aturan dalam melaksanakan pelayanan publik seperti pungutan liar, menerima pemberian imbalan dari masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian tersebut bermakna bahwa perilaku ASN dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari dimensi pengendalian diri dapat dikatakan cukup baik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang perilaku ASN dalam pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat maka dapatlah ditarik kesimpulan bahwa kemampuan hubungan sosial dan kerjasama pegawai dalam pelayanan publik cukup baik

dilihat dari kerjasama antara sesama pegawai pelaksana dan kerjasama dengan pimpinan/atasan. Kualitas kerja pegawai dalam pelayanan publik umumnya cukup baik dilihat dari ketelitian dan kecermatan dalam bekerja dan kualitas hasil produk layanan. Kebiasaan kerja pegawai dalam pelayanan publik umumnya cukup baik dilihat dari kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan, daya tanggap atau kecepatan menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat penerima pelayanan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan, dan keramahan dalam menghadapi masyarakat yang dilayani. Pengendalian diri pegawai dalam pelayanan publik cukup baik dilihat dari profesionalitas dalam melakukan pekerjaan pelayanan, dan tindakan menghindari atau tidak melakukan dari perbuatan cercela atau tidak baik (menerima imbalan, pungutan liar, dan lainnya) dalam melakukan pelayanan.

Bertitik tolak pada kesimpulan dan beberapa temuan dalam penelitian ini maka perlu direkomendasikan bahwa kemampuan hubungan sosial dan kerja sama antara pegawai pelaksana secara informal penting dilakukan seperti secara sukarela kerjasama saling membantu untuk mempercepat selesainya suatu pekerjaan pelayanan publik sesuai kebutuhan/keinginan masyarakat yang dilayani, atau juga membantu rekan kerja yang mengalami masalah dalam penyelesaian pekerjaannya dalam pelayanan publik. Kualitas kerja hendaklah lebih ditingkatkan sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat penerima layanan. Kebiasaan kerja seperti kedisiplinan, kecepatan menanggapi kebutuhan masyarakat yang butuh pelayanan, dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perlu perhatian yang lebih besar dari pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Pengendalian diri merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan publik meningkatkan kepercayaan masyarakat, seperti menghindar melakukan

pungutan liar/tidak resmi, menerima imbalan tertentu dari masyarakat yang dilayani

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ashari.M, Lengkong. F.D.J dan Dengo.S. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik Volume 7 Nomor 103*.
- Bryson, J.M. (2003). *Strategi Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Griffiths, A, 2004. *Work organization and stress*, Switzerland: WHO Hornby, A.S. 2000, *Oxford advanced learner's dictionary*. London : Oxford University Press.
- Husaini, Usman.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*.Jakarta : Bumi Aksara
- Irmin, S. (2004). *135 sikap positif karyawan berprestasi: Self improvement series*. Jakarta : Setia Media
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Lumentah. S.V, Posumah.J.H dan Londa. V.Y. 2018. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik Volume 4 Nomor 50*.
- Notoadmodjo, Soekidjo, 2010. *Pengenmbangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Robbins. P.S, 2003. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga,
- Satori dan Suryana. 2013. *Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Pola Pembinaan (Capacity Building) Dosen Muda Pada Program Studi Administrasi Pendidikan SPS UPI*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*.
- Thoha Mifta, 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha Mifta, 2005. *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada
- Wawan, A & Dewi, M. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusi*.Cetakan II. Yogyakarta : Nuha Medika
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil