

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2020

Joshua Brian Eklesia Nanne¹

Sarah Sambiran²

Sofia E. Pangemanan³

Email Korespondensi: joshuananne02@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada masa pandemi covid-19 di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2020. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada masa pandemi covid-19 di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2020. Penelitian ini menentukan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menentukan jenis penelitian kualitatif. Untuk membatasi kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini maka dapat menggunakan fokus dan indikator menurut Hasibuan (2003). Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan maka dapat ditarik kesimpulan dari enam sub indikator terdapat empat sub indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu, kecepatan (Kuantitas), kemampuan (Kuantitas), kerapian (Kualitas) dan pendelegasian tugas (Pemanfaatan Waktu). Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan maka dapat ditarik kesimpulan dari enam sub indikator terdapat empat sub indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu, kecepatan (Kuantitas), kemampuan (Kuantitas), kerapian (Kualitas) dan pendelegasian tugas (Pemanfaatan Waktu). Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan maka dapat ditarik kesimpulan dari enam sub indikator terdapat empat sub indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu, kecepatan (Kuantitas), kemampuan (Kuantitas), kerapian (Kualitas) dan pendelegasian tugas (Pemanfaatan Waktu).

Kata Kunci : Kinerja, ASN, Covid-19

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam memenuhi tuntutan masyarakat, Aparatur Sipil Negara wajib memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik. Tuntutan masyarakat terhadap aparatur wajib mendapatkan perhatian khusus, terlebih dalam perihal peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara, oleh sebab itu dapat menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat membutuhkan sebuah keahlian. Kinerja adalah penilaian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengetahui hasil yang dikerjakan oleh Aparatur Sipil Negara. Menurut Widodo (2006) menjelaskan bahwa kinerja yaitu melaksanakan suatu aktivitas dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya masing - masing serta hasilnya sesuai seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja lebih mengedepankan pada tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan, oleh sebab itu kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas ataupun kuantitas yang dicapai SDM dalam periode waktu untuk menjalankan tugas yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Pengelolaan sumber daya manusia sangat di pengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu: faktor lingkungan, perubahan teknologi yang cepat dan persaingan internasional, serta faktor eksternal yang mengakibatkan organisasi wajib selalu mencari cara baru supaya

mampu memanfaatkan sumber daya manusia secara lebih efektif.

Pengembangan profesionalisme Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu agenda nasional dalam pendayagunaan aparatur. Aparatur Sipil Negara yang profesional diharapkan bisa membantu kelancaran dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Tuntutan profesionalisme Aparatur Sipil Negara, maka fungsi badan kepegawaian daerah dalam memilih, menseleksi, melatih dan menempatkan menjadi sangat penting khususnya di daerah kecamatan. Hal tersebut karena Kecamatan membawahi desa – desa dan langsung bersentuhan dengan kebutuhan publik dan masyarakat.

Kinerja Aparatur Sipil Negara kerap menjadi sorotan, karena image dari ASN terlanjur buruk, yaitu kurang produktif, melakukan korupsi dan menghamburkan uang Negara, rendahnya etos kerja, sering tidak masuk kerja. Tingkat kinerja aparatur masih dibilang rendah karena biasanya para ASN hanya datang, mengisi absen, ngobrol, selanjutnya pulang tanpa menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat yang bisa mewujudkan tujuan suatu organisasi pemerintah. Aparatur Sipil Negara seharusnya dapat menjauhkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, supaya citra aparatur yang bersih dan berwibawa dapat diterima masyarakat. Untuk mempertahankan citra aparatur yang baik, yaitu dengan melakukan

kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang baik dan memuaskan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur, bisa dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi terhadap keberhasilan suatu organisasi. Peningkatan kinerja aparatur sangat penting, bukan hanya merujuk pada hasil kerja tetapi menuntut adanya perubahan sikap dan perilaku, untuk bertindak lebih profesional. Sebagai aparatur yang profesional dapat dijadikan sebagai modal dalam menghadapi kompetisi global yang terus meningkat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Namun anggapan masyarakat terhadap profesionalisme Aparatur Sipil Negara masih rendah. Beberapa perihal yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat yaitu, pelayanan yang lambat, berbelit - belit, diskriminatif, berorientasi kekuasaan, lebih cenderung untuk dilayani daripada melayani serta berbiaya mahal. Padahal menurut Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara profesional. PNS selaku pelayan masyarakat wajib melakukan pelayanan yang paling baik kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Suatu organisasi atau instansi sangat menginginkan aparatur memiliki tingkat efektivitas kinerja yang baik, efektivitas kinerja yang baik akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal. Tingkat kinerja Aparatur Sipil Negara tidak hanya tergantung pada kebaikan dalam melaksanakan tugas, tetapi juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat atas pelayanan

yang telah diberikan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang hasil kerja yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara dalam melayani masyarakat, oleh karena itu masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, bermutu dan mudah. Efektivitas kinerja adalah ukuran dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Efektivitas kinerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Apabila sasaran ataupun tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya bisa disebut efektif.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian secara tersurat memuat tentang definisi operasional yang digunakan dalam penelitian dimana terdapat indikator – indikator (dimensi) yang dapat memilih dan memilah beragam informasi yang diperlukan sesuai dengan persoalan yang diangkat sekaligus sebagai upaya pengukuran atas fenomena yang ada. Untuk membatasi kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini maka dapat menggunakan fokus dan indikator menurut Hasibuan (2003), sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja
2. Kuantitatif

Informan ini diambil dari pegawai ASN di Kantor Kecamatan Motoling Berjumlah 7 Orang yaitu:

1. Kepala Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan
2. 3 Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan
3. 7 Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan

Motoling Kabupaten Minahasa Selatan (Perwakilan masyarakat per desa di Kecamatan Motoling)

Pembahasan

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja artinya bahwa Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) serta dalam melakukan pelayanan harus cepat tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi pada masa pandemi covid-19 sehingga dapat meningkatkan efektivitas kinerja. Dalam menilai Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan terdapat beberapa indikator dalam mengukur kuantitas kerja yaitu kecepatan dan kemampuan.

Berdasarkan wawancara dengan Aparatur Sipil Negara dan Masyarakat dalam pengurusan di Kantor Kecamatan yaitu dalam hal kecepatan, Aparatur Sipil Negara sudah melayani masyarakat dengan cepat tanggap serta dalam pelayanan tersebut bisa dilakukan secara langsung dan tidak langsung / online. Sehingga dalam pengurusan tersebut tidak mengalami antrian panjang, tetapi juga tergantung oleh masyarakat yang mengurus apakah sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Dapat disimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Motoling pada pelayanannya kepada masyarakat sudah cepat tanggap walaupun pada masa pandemi covid-19, terbukti bahwa Aparatur Sipil Negara tetap masuk melayani masyarakat meskipun pelayanannya lewat online atau melalui WA.

Kemampuan Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Motoling yaitu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Aparatur Sipil Negara harus beradaptasi dengan lingkungan kerja di masa pandemi covid-19, serta tetap menjaga protokol kesehatan yaitu dengan memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan, juga harus bersikap ramah dan profesional. Dalam proses pelayanannya Aparatur sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling telah menerapkan protokol kesehatan yaitu memakai masker / face shield dan menjaga jarak antara rekan kerjanya, serta tersedianya hand sanitizer untuk mencuci tangan, dan antara aparatur dan masyarakat adanya jarak, serta tersedianya tempat untuk meletakkan berkas supaya tidak terjadi kontak langsung antara masyarakat yang mengurus dengan aparatur yang sedang melayaninya. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan yang diterapkan di Kantor Kecamatan tersebut dapat memutus rantai penyebaran covid-19.

Berdasarkan analisa peneliti bahwa kuantitas kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan dengan baik, karena aparatur cepat tanggap dalam melayani masyarakat baik secara langsung maupun online, begitu pula dengan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja pada masa pandemi covid-19 menerapkan protokol kesehatan dan sudah bersikap ramah, profesional dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuannya.

Kualitas Kerja

1. Kualitas kerja adalah bentuk dari suatu kegiatan yang sudah dilakukan dan sesuai dengan harapan yang sudah ditentukan sebelumnya. Kualitas kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling berupa hasil kerja pada masa pandemi covid-19 dalam bentuk kerapian / penampilan fisik aparatur, kerapian file – file dan dokumen serta ketelitian dalam melakukan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Dalam menilai Kinerja Sub Indikator Kecepatan (Indikator Kuantitas) Yaitu Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sudah cepat tanggap selama bekerja dimasa pandemi covid-19, sehingga dapat meningkatkan efektifitas kerja.
2. Sub Indikator Kemampuan (Indikator Kuantitas) Yaitu Aparatur Sipil Negara mempunyai kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja dimasa pandemi covid-19, yaitu tetap menerapkan protokol kesehatan, dengan memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Aparatur Sipil Negara tetap bersikap ramah dan profesional.
3. Sub Indikator Kerapian (Indikator Kualitas) Yaitu Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas selama masa pandemi covid-19 harus tetap memperhatikan kerapian / penampilan fisik, yaitu dengan berseragam rapi dan berpenampilan menarik. Serta dokumen dan peralatan kantor sudah tertata rapi dan ditempatkan sesuai penempatannya agar memudahkan pencariannya.

4. Sub Indikator Pendelegasian Tugas (Indikator Pemanfaatan Waktu) Yaitu Aparatur Sipil Negara pada masa pandemi covid-19 sudah mendelegasikan tugas dan dalam melaksanakan tugas dirumah (WFH) tetap berkoordinasi kepada Aparatur Sipil Negara yang melaksanakan tugas di kantor (WFO).

Sedangkan sub indikator yang belum berjalan dengan baik adalah ketelitian (Kualitas) dan adanya target / waktu yang jelas (Pemanfaatan Waktu).

1. Sub Indikator Ketelitian (Indikator Kualitas) Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan suatu pekerjaan kurang teliti. Dalam hal ini berkaitan dengan kesalahan dalam melaksanakan tugas dimasa pandemi covid-19, yaitu kesalahan pada Aparatur Sipil Negara dan kesalahan pada peralatan pendukung / komputer. Dengan demikian ketelitian pada dasarnya adalah ketepatan dalam melaksanakan suatu kegiatan yang dilakukan Aparatur Sipil Negara.
2. Sub Indikator Adanya target / waktu yang jelas (Indikator Pemanfaatan Waktu) Menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan belum sesuai target / waktu yang sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) dan Standart Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditentukan.

Saran

1. Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling harus lebih meningkatkan ketelitian sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan kepada masyarakat.

2. Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Motoling harus lebih meningkatkan target atau waktu sesuai dengan SOP dan SPM dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

Daftar Pustaka

- Agustina, yesi N., Cikusin, Y., & Widodo, R. P. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 14(5), 81–84.
- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat*. 1(4), 1–13.
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). *Kebijakan Work From Home Bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19*. 1(3 September), 92–99.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutauruk, Y. R. (2018). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. 2(2), 137–145
- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ivancevich, Konopaske dan Matteson. (2006). *Perilaku Manajemen dan Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Johan, M. W., Nafiuddin, Isqodrin, N., Wibowo, H. A., & Marwan, J. (2016). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Banten*. 2.
- Kadarisman, M. (2019). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok*. XVI(1), 17–32.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusmeri. (2018). *Pengaruh Remunerasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat Utama Perpustakaan Nasional*. 7(1), 43–49.
- Mangkunegara AP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Metthods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moehiono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementrian Agama Kota Gorontalo*. 1(1).

- Puput. W, Lestari (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau*.
- Reynaldi, M., Pangemanan, S., & Sumampouw, I. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja di Kecamatan Kota Ternate Selatan*.
- Robbins, Stephen. P. (2006), *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2017). *Manajemen Pelayanan KTPEL di Era Pandemi Covid-19*. 10(2).
- Sengchane, V. (2015). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember*.
- Srijanti, P. & P. Artiningrum (2007). *Etika Membangun Sikap Profesionalisme Sarjana*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Steers, Richard. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Ahli Bahasa Magdalena)*. Jakarta: Erlangga.
- Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 67 (2020). *Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru*.
- Sutrisno Hadi. (1993). *Metodologi Research*. Jilid III. Yogyakarta. Andi Offset.
- T. Hani Handoko. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tika, Moh. Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.