

**BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MINAHASA TENGGARA**

***WORK CULTURE OF STATE CIVIL SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC
AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
OF MINAHASA TENGGARA DISTRICT***

Christine D. D. Wuri⁽¹⁾, Femmy C. M. Tasik⁽²⁾, Shirley Y.V. I. Goni⁽²⁾

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan, Pascasarjana,
Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: christinwuri334@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id : Jumat, 21 Januari 2022
Disetujui diterbitkan : Jumat, 28 Januari 2022

ABSTRACT

This study aims to analyze how the work culture of the state civil apparatus during the covid-19 pandemic was at the Department of Population and Civil Registration of Southeast Minahasa Regency. This study uses a qualitative descriptive method with research indicators consisting of habits, rules and values of the point of data analysis used, which consists of data reduction, data presentation and data verification. The results showed that the work culture of state civil servants at the Population and Civil Registration Service of Southeast Minahasa Regency in carrying out work showed that work habits as a work culture during the COVID-19 pandemic were carried out in accordance with established regulations, namely employees can carry out work through working in office, work at home and can work anywhere in accordance with the implementation instructions or implementation guidelines set by the government. If public services are carried out at the office, the community and officers must follow the health protocols that have been set in an effort to prevent the spread of COVID-19. Meanwhile, for those who do work from home or from anywhere who are tasked with serving public public services, this is done through the use of applications that have been provided by the service.

Keywords : work culture; public service; pandemic

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang bagaimana budaya kerja aparatur sipil negara pada masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan indikator penelitian yang terdiri dari kebiasaan, peraturan dan nilai-nilai titik analisis data yang digunakan yaitu terdiri dari reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja aparatur sipil negara di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam menjalankan pekerjaan menunjukkan bahwa kebiasaan kerja sebagai suatu budaya kerja pada masa pandemi covid-19 dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu pegawai dapat melaksanakan pekerjaan melalui bekerja di kantor, bekerja di rumah serta dapat bekerja di mana saja sesuai dengan petunjuk pelaksanaan atau pedoman pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Apabila dilakukan pelayanan publik dikantor maka masyarakat dan petugas harus mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan dalam upaya untuk mencegah penyebaran covid-19. Sedangkan untuk yang melakukan pekerjaan dari rumah ataupun dari mana saja yang bertugas untuk melayani pelayanan publik masyarakat dilakukan melalui penggunaan aplikasi yang telah diberikan oleh dinas.

Kata kunci : budaya kerja; pelayanan publik; pandemi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Budaya Kerja merupakan suatu sikap mental yang selalu mencari perbaikan atau penyempurnaan apa yang telah dicapai, dengan menerapkan metode-metode baru serta yakin akan kemajuan yang akan diperolehnya. Sebagai abdi masyarakat posisi pegawai negeri sipil, sebagai mesin birokrasi dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan fungsi organisasi pemerintah. Selain tuntutan diatas, tanggungjawab yang lain adalah menjaga serta memperbaiki citra para pegawai dimata masyarakat, karena sering dianggap sebagai pegawai yang tidak memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal. Pandangan memberi semangat cukup mendalam dan memungkinkan orang yang memahaminya memandang kerja, baik secara individual maupun berkelompok dalam suatu organisasi sebagai suatu keutamaan.

Budaya kerja aparatur sipil negara (ASN) yang dihasilkan pada sebuah instansi-instansi pemerintahan hendaklah selalu meningkat pada tiap kurun waktunya, akan tetapi sekarang jarang sekali kita lihat produktivitas tersebut bisa dijaga oleh orang yang berkecimpung didalamnya. Pelaksanaan budaya kerja aparatur negara yang menjadi permasalahan diungkapkan oleh KEP MEN PAN 2008 bahwa pengabaian nilai-nilai moral dan budaya kerja menyebabkan permasalahan pada kondisi kinerja instansi pemerintah yakni : (1) Penilaian negatif dari masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah; (2) Kurangnya tingkat kedisiplinan aparatur pemerintah sehingga kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat masih belum memuaskan; (3) Tidak diterapkannya nilai-nilai budaya kerja aparatur pemerintah menambah pencitraan yang buruk aparaturnya; (4) Kurangnya *knowledge, skill, attitude* pada diri aparatur pemerintah sehingga perlu ditingkatkan. Pelaksanaan budaya kerja aparatur negara dengan nilai-nilai yang seharusnya merupakan langkah awal yang sebaiknya dipilih dalam upaya melakukan reformasi birokrasi secara keseluruhan,

sehingga dapat menjadi birokrasi yang efisien dan efektif dengan aparatur yang bersih, transparan, dan professional dalam menjalankan tugasnya. Budaya kerja merupakan sebuah alat rangkuman tentang jumlah dan kualitas performa pekerjaan, dengan mempertimbangkan pemanfaatan sumber-sumber daya. Filosofi mengenai produktivitas mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya.

Budaya kerja ASN berpengaruh terhadap pelayanan sektor publik. Budaya kerja yang dimaksud adalah kebiasaan-kebiasaan yang dikerjakan oleh aparatur sipil negara pada saat melayani masyarakat. Pada instansi-instansi tertentu terdapat pelayanan publik yang tidak sesuai dengan keinginan dari masyarakat dikarenakan budaya kerja dari ASN yang berada di instansi tersebut. Diantaranya pekerjaan yang dijalankan oleh ASN tidak sesuai dengan yang diharapkan dalam arti pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang singkat namun dilaksanakan ataupun dieksekusi dalam jangka waktu yang lebih lama daripada yang sudah ditentukan. ASN melakukan tindakan-tindakan yang sebatas formalitas dalam bekerja termasuk dalam kondisi darurat seperti saat ini, dimana integritas yang tinggi ditumbuhkan pada saat ini. Para ASN terlihat bosan dengan rutinitas kondisi dan lingkungan bekerja yang juga berpengaruh pada kreativitas dan semangat kerja para ASN. Tentunya hal ini sangat berpengaruh pada budaya kerja para ASN.

Kuatnya budaya kerja akan terlihat dari bagaimana pegawai memandang budaya kerja sehingga berpengaruh terhadap perilaku yang digambarkan memiliki motivasi, dedikasi, kreativitas, kemampuan dan komitmen yang tinggi. Semakin kuat budaya kerja, semakin tinggi produktivitas yang dihasilkan pegawai dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan para aparatur negara. Budaya kerja dapat diwujudkan setelah melalui proses yang panjang. Hal ini dikarenakan perubahan nilai-nilai lama menjadi nilai-nilai baru akan memakan waktu untuk menjadi kebiasaan dan tak henti-hentinya terus melakukan penyempurnaan dan

perbaikan. Kepribadian tersebut menjadi sikap, kemudian menjadi perilaku yang mengandung unsur semangat, disiplin, rajin, jujur, tanggung jawab, hemat, integritas; sehingga hasil kerja akan mencapai kualitas yang tinggi atau memuaskan.

Terdapat sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai yang berpotensi menghambat kinerja organisasi dimana mutu sumberdaya manusia Indonesia yang pada intinya tidak mampu bersaing, hal ini disebabkan oleh karena faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak merata. Ada anggapan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia, belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin.

Dalam suatu instansi yang mempunyai budaya kerja positif yang kuat dalam bekerja, terjadi sinergisitas antara pegawai staf dengan pimpinannya, maka para pimpinan tidak tersita waktu, pemikiran dan tenaga hanya untuk menyelesaikan konflik diantara mereka karena perbedaan nilai budaya yang dianut dalam bekerja. Dengan begitu pelayanan publik yang dilakukan dalam instansi tersebut akan dapat menjadi berkualitas dan prima dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berintegritas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati berdasarkan karakter moral dan etika yang benar. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintahan ataupun pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut.

Namun mungkin penerapan budaya kerja berkualitas ini masih lemah dan tidak merata. Sehingga muncul anggapan bahwa budaya kerja aparatur sipil negara kurang memahami budaya kerja positif. Ini terlihat dengan adanya anggapan bahwa para ASN bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin, bahkan pada sebagian ASN bisa jadi bekerja dianggap sebagai beban dan paksaan terutama bagi orang yang malas. Apabila alat ukur yang tepat dalam mengkategorikan budaya

kerja yang berkualitas belum ditentukan, maka akan terlihat sebagian pimpinan dalam berbagai instansi pemerintah daerah memberi tugas kepada pegawai di lingkungan instansinya tanpa melihat kemampuan yang dimiliki dan hanya mementingkan posisi sang pimpinan yang aman dan terkendali.

Keadaan ini juga dapat kemungkinannya disebabkan ketidakmampuan pemerintah daerah untuk melakukan perubahan struktur, norma, nilai bagi pegawai di daerah, telah menyebabkan gagalnya upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat, sehingga muncul anggapan masyarakat bahwa kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan, masih belum tercipta budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan (*service delivery culture*). Sebaliknya, yang terbentuk adalah obsesi para birokrat dan politisi untuk mengalihkan birokrasi sebagai lahan pemerintahan hasrat dan kekuasaan (*power culture*).

Pengamatan awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara menunjukkan bahwa para pegawai ASN yang berada di dinas pada jam kerja pada masa pandemi *covid-19* jumlahnya sangat sedikit, hal ini disebabkan sebagian dari pegawai ASN bekerja dari rumah dan sebagiannya lagi bekerja di kantor, hal ini untuk meminimalisir penularan *covid-19*.

Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara sendiri telah mengeluarkan suatu aplikasi dalam pelayanan publik yang dapat dilakukan secara *online* namun pada kenyataannya masyarakat beranggapan bahwa lebih sulit dalam proses pengurusan. Hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat dapat mengaplikasikan atau menjalankan aplikasi yang dimaksud, sehingga menyebabkan masyarakat lebih banyak memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Namun dengan jumlah pegawai yang hadir untuk bekerja hanya sedikit, dan menunjukkan juga bahwa pegawai yang berada di kantor tidak sepenuhnya menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan pada jam kerja atau pada jam pelayanan

publik pegawai ada yang pergi ke kantin, ada pegawai yang datang namun kembali lagi ke rumah dikarenakan urusan pribadi yang harus dikerjakan. Tentunya ini sangat mengganggu pelayanan publik yang dilakukan untuk masyarakat. Budaya kerja seperti ini akan sangat mengganggu proses dan mengurangi kualitas pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana budaya kerja aparatur sipil negara pada masa pandemi *covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana budaya kerja aparatur sipil negara pada masa pandemi *covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen sumber daya khususnya.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang dipaparkan pada pihak – pihak yang bergelut dalam pengambilan kebijakan terutama dalam bidang pelayanan yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat umum. Melalui kajian ini juga, diharapkan, aparatur sipil negara dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana seharusnya dalam melayani masyarakat.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, yang dimulai dari proses penyusunan proposal, proses pembimbingan dan penyajian dalam bentuk tesis. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, Provinsi Sulawesi Utara.

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran suatu fenomena atau kenyataan sosial secara jelas yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu budaya kerja aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Basuki, 2006).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah budaya kerja aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara yang didasarkan pada indikator – indikator budaya kerja menurut Ndraha (2005) yang terdiri dari :

1. Kebiasaan, yaitu cara berperilaku ASN dalam menjalankan tugas dan fungsi berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban serta kewenangan atau tanggungjawab dalam ruang lingkup pekerjaan.
2. Peraturan, yaitu pelaksanaan tugas dan fungsi serta tanggungjawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Nilai-nilai, yaitu penghayatan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dimana dapat melaksanakan tugas dengan menunjukkan tanggungjawab dalam bekerja.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Data primer adalah transkrip hasil wawancara, pengaruh sistem penyimpanan arsip koran suara merdeka terhadap kemudahan proses temu kembali informasinya dan hasil temuan-temuan saat proses pelaksanaan penelitian.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, literature dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini yaitu informan yang memahami informasi tentang objek penelitian. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel (Sugiyono, 2011). Informan ini dibutuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesuai dengan fenomena dalam hal ini budaya kerja aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Peneliti menentukan informan dalam penelitian ini berjumlah 20 orang, terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara (1 Orang)
2. Kepala Bidang di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara (2 orang)
3. Staf Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara (2 orang)
4. Masyarakat (5 orang)

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi
Observasi adalah pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh indera.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi terstruktur dan nonpartisipan. Observasi terstruktur adalah observasi yang dipersiapkan tentang apa yang akan diobservasi berupa rambu-rambu pengamatan meskipun sederhana dan berkembang di lapangan. Sedangkan observasi nonpartisipan yaitu peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan, tetapi hanya sebagai pengamat (Arikunto, 2011). Peneliti melakukan observasi pada ASN yang bekerja atau pada saat menjalankan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

2. Wawancara (*In-depth interview*)
Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dengan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur (Esterberg dalam Sugiyono, 2011). Peneliti menggunakan teknik wawancara yang semiterstruktur, wawancara ini menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Wawancara ini masuk dalam kategori *in-dept interview* (wawancara mendalam) yang pelaksanaannya lebih bebas serta terbuka dengan meminta pendapat dan ide-ide dari informan. Serta dilakukannya wawancara ini agar penulis mendapat data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan metode mengkaji dan mengolah data yang berasal dari dokumen – dokumen yang sudah tersedia sebelumnya yang mendukung data penelitian. Menurut Burhan (2008), metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri *histories*. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data – data penelitian yang berasal dari, artikel, jurnal, majalah, berita internet, yang memberikan informasi tentang budaya kerja.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini terdiri dari tahap reduksi data, display data dan kesimpulan atau verifikasi menurut Miles dan Huberman (1992), yaitu :

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah yang cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

2) Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya kerja yang solid dapat menghasilkan kinerja yang baik terutama dalam pelayanan publik, pelayanan kepada masyarakat. Budaya kerja mencerminkan suatu mental dalam bersikap yang tujuan selalu memperbaiki bahkan menyempurnakan hasil yang telah dicapai yang dilakukan dengan menerapkan metode-metode baru yang optimis terhadap kemajuan yang akan dicapai.

Pandemi covid-19 masih berlangsung hingga saat ini yang memberikan dampak yang cukup luas pada berbagai sektor, tidak hanya pada bagian sektor kesehatan, sektor ekonomi bahkan pemerintah juga mengalami dampak yang serius akibat dari pandemi covid-19. Hal tersebut diakibatkan oleh pembatasan aktivitas pada area publik yang berpengaruh pada kegiatan yang dilaksanakan oleh masyarakat. Hal tersebut tentunya dilakukan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik harus tetap berjalan dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan terutama bagi para aparatur sipil negara (ASN) termasuk pekerja yang berada di wilayah kerja Kabupaten Minahasa Tenggara tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hal tersebut menuntut agar sistem kerja yang dijalankan oleh ASN menjadi sebuah pedoman sebagai suatu perubahan sistem kerja sehingga dapat membuat para ASN dapat beradaptasi terhadap perubahan tatanan normal baru, produktif dan aman dari covid-19. Meskipun terjadi pandemi covid-19 pekerjaan yang harus dijalankan oleh para ASN dalam pelayanan publik harus tetap berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.

Hasil wawancara yang dilakukan pada sekretaris dinas dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara pada tanggal 21 Desember 2021, mengatakan bahwa :

“Kami sebagai ASN tentunya memiliki pedoman dalam bekerja termasuk pedoman perubahan sistem kerja yang yang dituntut

untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi seperti pada saat ini pada masa pandemi covid-19, kami harus tetap produktif dan tentunya menjaga kesehatan dan yang paling penting adalah kami dapat terhindar dari covid-19 walaupun kami tetap mengadakan pelayanan publik. Pedoman yang kami gunakan itu sesuai dengan keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam surat edaran Nomor 58 Tahun 2020. Dikaitkan dengan budaya kerja kami juga para aparatur sipil negara melalui Deputy bidang SDM Aparatur Kementerian PANRB membuat satu gebrakan tentang budaya kerja ASN dengan slogan “BerAKHLAK” dan “Bangga Melayani Bangsa.” Secara keseluruhan tentunya kami sebagai ASN yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara tentunya mengurus seluruh kebutuhan baik KK KTP serta ada kebutuhan-kebutuhan berkas lain yang menjadi tugas kami dalam melayani masyarakat.”

Hal senada juga disampaikan oleh Kabid pendaftaran penduduk yang diwawancarai secara terpisah pada tanggal 21 Desember 2021, mengatakan bahwa :

“*Tentunya yang namanya pelayanan publik tidak bisa dipandang sebelah mata karena hal tersebut menyangkut tugas dan pekerjaan seluruh ASN di manapun dia bertugas baik di Dinas Kabupaten/Kota, Provinsi bahkan Nasional. Bahkan di lingkungan swasta sekalipun pekerjaan merupakan tanggung jawab sesuai dengan tupoksi dan hal tersebut juga apa yang dilakukan oleh dinas instansi ataupun pihak swasta itu semua berkaitan dengan budaya kerja dimana budaya kerja yang dihasilkan yang dijalankan akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan yang diberikan sebagai suatu tanggung jawab.*”

Budaya kerja yang dijalankan oleh ASN seperti hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Dukcapil dan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten Minahasa Tenggara diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dimana tentang penyesuaian sistem kerja ASN yang dilaksanakan untuk mewujudkan budaya kerja yang adaptif dan berintegritas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja ASN dalam pelayanan publik dengan dukungan sumber daya manusia aparatur, dukungan infrastruktur dan tetap memperhatikan protokol kesehatan terutama pada masa pandemi covid-19.

Hasil wawancara yang dilakukan pada Kepala Bidang Catatan Sipil yang diwawancarai pada tanggal 21 Desember 2021, menyampaikan bahwa :

“*Tentunya budaya kerja ASN memiliki tujuan penting yaitu menuju birokrasi yang berkelas. Untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam proses pelayanan publik terutama pada masa pandemi covid-19 ini tetap dijalankan seperti biasa namun tetap diberlakukan protokol kesehatan hal tersebut tentunya untuk mencegah penyebaran covid-19 baik pada ASN itu sendiri maupun pada masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik.*”

Dilihat dari fokus penelitian yang diangkat dalam penelitian ini tentang budaya kerja ASN di masa pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, proses pelayanan publik sebagai bagian dari budaya kerja tetap dijalankan dengan mengikuti protokol kesehatan yang di berlakukan. Untuk itu dalam memperoleh informasi tentang budaya kerja ASN, dilakukan pendekatan dengan menganalisis budaya kerja yang difokuskan pada kebiasaan kerja, peraturan, serta nilai-nilai dalam melaksanakan pekerjaan pada para ASN yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dengan hasil sebagai berikut :

1. Kebiasaan

Kebiasaan yang dimaksud dalam budaya kerja dalam penelitian ini yaitu tentang cara ASN berperilaku dalam menjalankan tugas dan fungsi yang dilakukan dengan menyadari akan hak dan kewajiban serta kewenangan dan tanggung jawab di dalam ruang lingkup pekerjaan dalam

hubungan ini di Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa pandemi covid-19.

Budaya kerja tentunya berkaitan dengan sistem interaksi kerja dengan fleksibilitas dalam pengaturan lokasi kerja bagi ASN yang dilakukan melalui pelaksanaan tugas kedinasan di kantor, di rumah atau tempat tinggal bahkan bisa dilakukan dari mana saja dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dianggap sebagai suatu budaya kerja dengan fleksibilitas kerja bagi ASN.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Dukcapil kabupaten Minahasa Tenggara mengatakan bahwa :

“Pelaksanaan tugas kedinasan yang dilakukan di kantor atau work from office tetap dijalankan dengan mematuhi protokol kesehatan seperti pelayanan yang dilakukan di ruang khusus tidak masuk ke area kerja, menyediakan hand sanitizer, tempat cuci tangan, pendeteksi suhu tubuh, mencatat tamu yang berkunjung, bahkan bicara wajib untuk menunjukkan hasil revisi yang masih berlaku, menerapkan physical distancing misalnya untuk antrian, tempat duduk pegawai maupun ruang tunggu, membagi jam kerja pegawai dengan dengan cara ada yang 1 hari masuk satu hari libur. Untuk work from home kami hanya berikan kepada ASN yang tidak bertatap langsung dengan masyarakat yang akan mengurus kebutuhan berkas mereka. Tentunya pelaksanaan pola pekerjaan ini bertujuan untuk mengurangi penyebaran dan penularan covid-19 sehingga diterapkan dalam suatu sistem kerja di rumah atau tempat tinggal bahkan dilakukan dimana saja yang mengarah pada flexible working.”

Dapat dikatakan bahwa pola pekerjaan masing-masing asisten sudah ditentukan dalam menangani pekerjaan terutama pada masa pandemi covid-19. Dimana ada pegawai ASN yang bekerja di kantor serta ada yang menjalankan pekerjaan dari rumah dan ada yang melaksanakan pekerjaan dari manapun dengan tujuan pelayanan publik tetap berjalan meskipun pada situasi pandemi seperti saat ini.

Hasil wawancara yang dilakukan pada Kabid Pendaftaran Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara mengatakan bahwa :

“Kalau dilihat dari kebiasaan kerja para ASN khususnya yang berada di dinas kami ini, tentunya kebiasaan kerjanya menjalankan tupoksi yang telah diberikan seperti biasa namun pada masa pandemi covid-19 ini ada sedikit perbedaan dimana kami harus menerapkan pedoman yang telah ditentukan termasuk dalam menjalankan protokol kesehatan dalam pelayanan publik. Kebiasaan kerja yang dilakukan oleh ASN disini memang secara signifikan banyak perubahan dimana yang melayani pada masyarakat itu petugas-petugasnya itu dibagi kemudian dibatasi dengan tempat pelayanan dan jumlah orang yang dilayani dibagi per tempat-tempat, hal tersebut dilakukan untuk menanggulangi penyebaran covid-19. Oleh sebab itu ada juga kebijakan yang kami lakukan yaitu kami membuka pelayanan dengan aplikasi WhatsApp bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan, dengan demikian masyarakat walaupun mereka dari rumah mereka tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengurusan sejumlah dokumen. Pelayanan tersebut diberlakukan selama masa penanganan covid-19 dari pemerintah sampai waktu yang dinyatakan aman oleh pemerintah kemudian pelayanan publik secara normal akan kembali seperti biasanya. Sehingga dapat dikatakan untuk kebiasaan dalam hal ini budaya kerja kami tetap menjalankan proses yang dimintai oleh masyarakat baik secara langsung datang ke kantor namun tetap mengikuti protokol kesehatan ataupun melalui pelayanan publik menggunakan aplikasi yang telah kami berikan. Untuk pelayanan kami melalui aplikasi, kami menyiapkan masing-masing 1 orang ASN didampingi tenaga harian yang ada di 4 bidang untuk melakukan pelayanan secara daring atau online namun khusus untuk perekaman kartu tanda penduduk dan pengumuman nikah masyarakat tetap harus datang ke kantor dan dilayani secara langsung oleh petugas yang telah kami berikan tanggung jawab.”

Hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat tentang kebiasaan dari aparatur sipil negara khususnya yang berada di Dinas Dukcapil

Kabupaten Minahasa Tenggara dalam melayani masyarakat pada informan AG dan OK mengatakan bahwa :

“Untuk masukan demi mengurangi covid-19 memang beberapa waktu yang lalu kami tidak bisa datang langsung ke kantor dinas ini, hal tersebut dikarenakan yaitu ada pembatasan untuk aktivitas, menjadi tidak boleh keluar dari rumah. Memang betul ada penyampaian pelayanan dengan cara di WA, tapi untuk nomor wa-nya itu kami tidak peroleh, kami tidak tahu jadi terpaksa kami harus menunggu proses pengurusannya seperti apa dan bagaimana. Sedangkan untuk saat ini kami sudah bisa datang ke kantor dinas dukcapil untuk mengurus berkas tapi kami diwajibkan untuk mengikuti protokol kesehatan dan menurut kami kami tidak terlalu memusingkan karena memang untuk kebaikan kami sendiri artinya dengan pelayanan publik tetap terjaga dengan baik tidak masalah kami harus mengikuti protokol sekali lagi seperti yang kami katakan bahwa semua untuk kebaikan kami sendiri agar tidak tertular covid-19. Kalau dari segi kebiasaan pegawai dalam mengerjakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas tentunya ada perbedaan dalam pelayanan, kami tidak bisa langsung masuk bersama tentunya kami antri tetapi, secara keseluruhan kami dilayani dengan baik dan proses pengerjaannya terus terang lebih cepat pada saat ini mungkin karena untuk mengurangi atau mencegah terjadi terjadinya penularan covid-19 maka pelayanan begitu cepat. Jujur saja ini hari kedua saya balik dan tinggal mengambil hasil dari yang diurus kemarin hari dengan kata lain justru kebiasaan ASN dalam melaksanakan tugas mereka itu lebih cepat pada saat masa pandemi covid-19 ini.”

Hasil wawancara dengan informan DT mengatakan bahwa :

“Kalau kebiasaan kerja dari ASN yang ada disini, kebetulan kami juga pernah mengurus berkas disini sebelum masa pandemi, sehingga dibandingkan dengan yang sekarang perbedaannya hanya pada proses pelayanannya dimana yang saat ini

mengikuti protokol kesehatan yang lalu-lalu kan tidak. Dan juga ya mau jujur kalau dibandingkan dengan kebiasaan kerja waktu sebelum pandemi covid-19 itu agak susah juga, karena kadang disaat kami akan mengurus pegawai ada yang keluar sementara kami menunggu disini kemudian sudah lama menunggu tiba-tiba sudah jam istirahat kami juga harus menunggu lagi, iya kalau tempat tinggal dekat tidak masalah tapi kalau kami yang bolak-balik ke tombatu tentunya tidak mungkin kami harus pulang dulu dan langsung kembali lagi, tidak pasti juga kalau kami pulang harus kembali besoknya. Jadi kalau dibilang tentang kebiasaan dari pegawai pada masa pandemi dalam arti kami sudah bisa datang ya kebiasaan kerja mereka menurut kami yang lebih bagus seperti saat ini pelayanannya langsung antar hara kemana yang kami perlu kemudian langsung dilayani dengan mengikuti proses protokol kesehatan dan pokoknya intinya proses dalam mengurus berkas-berkas pada masa pandemi ini lebih cepat dibandingkan dengan yang lama, tidak tahu secara spesifiknya disebabkan oleh apa.”

Sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil bahwa budaya kerja ASN dilihat dari kebiasaan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi terutama pada masa pada covid-19, menunjukkan bahwa kebiasaan dalam menjalankan pelayanan publik yang dijadikan sebagai suatu tanggung jawab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara berjalan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan. Hal tersebut nampak dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara yang dilakukan melalui *work from office* dimana para ASN yang bertugas tetap melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan memperhatikan protokol kesehatan yang diberlakukan sebagai suatu kebijakan dari pemerintah dalam penanganan covid-19. Sedangkan untuk ASN yang bekerja dengan sistem *work from home* atau *work from anywhere* menjalankan tupoksi terhadap pelayanan publik dibantu dengan aplikasi WhatsApp yang yang dicanangkan oleh

pemerintah dalam hal ini Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara yang bertujuan agar pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya di dukcapil tetap berjalan seperti petunjuk atau pedoman yang telah diberikan.

2. Peraturan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara didasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan. Selain oleh surat edaran dari Bupati Kabupaten Minahasa Tenggara berlaku juga peraturan yang berasal dari Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia melalui surat edaran Nomor 58 Tahun 2020, dimana dalam peraturan tersebut mengatur tentang fleksibilitas kerja ASN,antisipasi budaya kerja ASN, serta perubahan pola pikir dan adaptasi budaya kerja ASN pada masa pandemi covid-19.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara, dikatakan bahwa :

“Pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh ASN khususnya yang berada di dinas kami ini tentunya ada pedoman dari kementerian yaitu melalui surat edaran Nomor 58 Tahun 2020 serta arahan atau surat edaran dari Bupati Kabupaten Minahasa Tenggara dalam hal pelayanan publik pada masa pendemi covid-19. Dalam surat edaran tersebut kami para ASN dituntut untuk memberikan pelayanan secara penuh, tentunya dengan memperhatikan protokol kesehatan serta kami dibagi dalam pola pekerjaan yang dapat dilakukan di kantor dan juga dapat dilakukan di rumah atau tempat tinggal kami masing-masing dan dapat juga dilaksanakan atau dijalankan tugas dimana saja tentunya dengan menggunakan teknologi informasi yang tersedia.”

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran dan Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengatakan bahwa :

“Pada masa pandemi covid-19 ini kami dalam melaksanakan pelayanan publik diatur oleh surat keputusan atau surat edaran yang berasal dari kementerian yang

tentunya peraturan tersebut dibuat agar kami tetap menjalankan tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat, namun kami harus menjalankan sesuai dengan arahan dimana kami dapat melaksanakan pekerjaan itu di kantor ataupun di rumah dan kami dibagi secara shift, kapan kami bertugas kemudian akan digantikan oleh siapa dan bagaimana pola pekerjaannya, namun dengan satu tujuan bahwa pelayanan publik terhadap masyarakat itu harus tetap berjalan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dijalankan oleh para ASN yang bertugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara dijalankan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam hal ini oleh Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia yaitu pada surat edaran Nomor 58 Tahun 2020, dimana pelayanan yang dijalankan harus mengikuti protokol kesehatan dalam pelayanan publik dan diutamakan bagi ASN yang bertugas di kantor. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya kerja yang dijalankan oleh ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa pandemi covid-19 sudah berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan

3. Nilai-nilai

Nilai-nilai pekerjaan yang dimaksud dalam penelitian ini tentunya tentang pemahaman nilai-nilai dasar profesi sebagai aparatur sipil negara yang harus dijalankan oleh seluruh ASN tanpa terkecuali seluruh ASN yang bertugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara. Dilihat dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yaitu sebagai suatu profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah dengan fungsi yaitu melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan mempererat persatuan dan kesatuan bangsa.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada sekretaris dinas dukcapil kabupaten Minahasa Tenggara mengatakan bahwa :

“Kalau kami sebagai ASN tentunya ada nilai-nilai dasar profesi dan budaya kerja aparatur sipil negara yang tentunya diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dimana kami harus memegang teguh Ideologi Pancasila, setia dan mempertahankan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerintahan yang sah, mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia, menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak, membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian, menciptakan kerja yang nondiskriminatif, memelihara dan menunjang tinggi standar etika yang luhur, mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerja kepada publik, memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah, memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat akurat berdaya guna dan berhasil guna dan santun. Selain itu juga nilai-nilai dasar profesi dan budaya kerja aparatur sipil negara itu harus mengutamakan kepentingan dan berkualitas tinggi, menghargai komunikasi, konsultasi dan kerjasama dan juga mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai serta mendorong kesetaraan dalam pekerjaan dan meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat sistem karir.”

Hasil wawancara yang dilakukan pada staf dalam hal ini ASN yang bertugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara pada informan KL, BK dan UN mengatakan bahwa :

“Nilai-nilai dasar dalam pelayanan publik tentunya juga harus berdasarkan pada etika publik dimana harus membangun komitmen yang pekerjaan dilaksanakan harus efektif, berhasil guna dan dapat mencapai hasil sesuai dengan target yang telah ditentukan serta juga pekerjaan yang dilakukan harus memiliki nilai efektivitas yang ditunjukkan dengan tingkat ketercapaian target yang dicapai sesuai

dengan yang direncanakan baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja. Efektivitas dalam pelayanan, dalam hal ini budaya kerja tidak hanya diukur dari performa tetapi untuk mencapai target mutu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan alokasi sumber daya yang secara keseluruhan berpengaruh pada kinerja dari aparatur sipil negara tidak terlepas pada situasi apapun terutama seperti pada saat ini pada masa pandemi covid-19.”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan budaya kerja oleh aparatur sipil negara di Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara berpedoman pada nilai-nilai yang telah ditetapkan sebagai suatu target pencapaian yang menunjukkan tentang hasil pekerjaan sebagai suatu kinerja yang harus dipertanggungjawabkan dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara dengan nilai-nilai dasar aparatur sipil negara menunjukkan bahwa mereka tetap menjalankan tugas dan fungsi mereka terutama pada masa pandemi dalam menjalankan pelayanan publik yang ditugaskan kepada mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang baik datang ke kantor ataupun melalui penggunaan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kebiasaan kerja aparatur sipil negara di Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa sebelum terjadinya pandemi covid-19 berbeda dengan kebiasaan kerja setelah terjadi pandemi covid-19. Pada masa pandemi covid-19 kebiasaan kerja dari para ASN dilakukan dengan pedoman atau panduan protokol kesehatan.
2. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi dari ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten

Minahasa Tenggara pada masa pandemi covid-19 berpedoman pada peraturan KemenPANRB Nomor 58 Tahun 2020.

3. Nilai-nilai dasar ASN dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN di mana nilai-nilai dasar dalam pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat harus memiliki tanggung jawab dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka terdapat saran dalam rangka meningkatkan budaya kerja ASN di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara yang terdiri dari:

1. Kebiasaan kerja ASN perlu untuk dilakukan reformasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan cara lebih banyak melakukan pendekatan dan pembimbingan terutama dari pimpinan kepada bawahan tentang bagaimana melayani masyarakat dengan baik yang tentunya harus dimulai dari pucuk pimpinan tertinggi pada instansi dalam hal ini Dinas Dukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara.
2. ASN dalam menjalankan tugas diatur dalam suatu pedoman atau keputusan menteri ataupun pimpinan daerah harus memiliki jiwa pelayanan yang baik yang secara otomatis dapat meningkatkan kualitas diri dan dapat berpengaruh pada kualitas kerja instansi tempat bekerja.
3. Nilai-nilai dasar dalam pelayanan publik harus lebih ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih baik menerima pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi. Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Burhan, B. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miles, B. M. dan Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Ndraha, T. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka. Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta